

Laura Luukkonen

ASIAKASLÄHTÖISEN ASIAKASKYSELYN KEHITTÄMINEN PERHEOIKEUDELLISILLE PALVELUILLE

Opinnäytetyö
Sosionomi (AMK)

Syyskuu 2016

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Laura Luukkonen	Sosionomi	Syyskuu 2016
Opinnäytetyön nimi		49 sivua
Asiakaslähtöisen asiakaskyselyn kehittäminen perheoikeudellisille palveluille		7 liitesivua
Toimeksiantaja		
Kaupunki X, Perheoikeudelliset palvelut		
Ohjaaja		
Lehtori Tuija Suikkanen-Malin		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten syntyy asiakaslähtöinen asiakaskysely, sekä kehittää asiakaskysely erotilanteessa olevien perheoikeudellisten palvelujen asiakkaille. Opinnäytetyö oli aiheeltaan työelämälähtöinen. Opinnäytetyö sai alkunsa erään keskisuuren kaupungin perheoikeudellisten palveluiden halusta tarkastella syvemmin ja perusteellisemmin, vastaavako heidän tarjoamansa palvelut erotilanteessa olevien parien ja perheiden tarpeita, ja kysymyksestä, millaisia palveluita tämä kohderyhmä kaipasi lisää. Opinnäytetyön kehittämisprosessin tulosten haluttiin palvelevan mahdollisesti myös muita perheoikeudellisia yksiköitä, sen vuoksi toimeksiantajan tunnistettavuus poistettiin työstä.</p> <p>Opinnäytetyö koostui asiakaskyselystä sekä asiakaslähtöisen asiakaskyselyn muodostamisen prosessikuvauksesta. Teoriaosassa perehdyin asiakaslähtöisyyteen ja sen eri osa-alueisiin. Toimintaympäristön kuvaus keskittyi perheoikeudellisten palvelujen kuvaamiseen ja avioeroon ilmiönä.</p> <p>Kehittämismenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin Innokylän innovaatio-mallia. Innovaatiomallin kehittämisvaiheet olivat tarpeiden tunnistaminen, tarpeiden muuttaminen tavoitteiksi, ratkaisujen kehittäminen, käytännöksi vakiinnuttaminen ja malliksi yleistäminen. Opinnäytetyössä keskityttiin kehittämisprosessiin vaiheisiin tarpeiden tunnistamiseen ja tavoitteiksi muuttamiseen sekä ratkaisujen kehittämiseen. Lopullinen kehittämistyö jäi organisaation tehtäväksi. Asiakaslähtöisen kehittämisen avulla haluttiin syventää organisaation asiakas- ja palveluymmärrystä. Asiakaspalaute-lomakkeen kehittämisessä käytettiin työkaluna, kyselytutkimuksen ja laadullisen tutkimuksen välimuotoa, Delfoi-menetelmää.</p> <p>Kehittämistyön tuloksena syntyi asiakaslähtöisesti suunniteltu sekä toimeksiantajan tarpeet täyttävä asiakaskysely. Asiakaslähtöisellä kehittämistavalla lomakkeesta kehittyi monipuolisempi ja kehittämisprosessissa saatiin kuulumaan asiakaan ääni. Ammatillisten asiantuntijoiden roolia lomakkeen kehittämisessä ei tule väheksyä. Palvelun käyttäjän tarpeet ja käyttöympäristön vaatimukset yhdistetään kehittämisprosessissa palvelun tuottajan tietoon palveluprosessista sekä asiakkaan tarpeita tyydyttävistä ratkaisuista.</p>		
Asiasanat		
asiakaslähtöisyys, perheoikeus, kehittäminen		

Author (authors)	Degree	Time
Laura Luukkonen	Bachelor of Social Services	September 2016
Thesis Title		49 pages 7 pages of appendices
Building up a Customer Feedback Survey with Customer Orientated Approach for Family Law Services		
Commissioned by		
City of X		
Supervisor		
Tuija Suikkanen-Malin, Senior Lecturer		
Abstract		
<p>The purpose of this thesis was to figure out of which elements a customer oriented customer feedback consists of and build up a customer feedback survey for customers of the family law services. Subject of this thesis was originated from working life.</p> <p>Family law services of a middle-sized town wanted to figure out if their services matched the needs of their customers, couples and families in the middle of a divorce crisis. They also wanted to find out what kind of services the customers felt they would need more in the future. The client of this thesis is anonymous because the results of this developing process could possibly be utilized in another development project in family law services.</p> <p>This thesis consisted of the customer feedback survey and the customer orientated development process. The theoretical framework consists of the customer oriented approach and different aspects of it. The description of the operational environment concentrated on structure of the family law services and on divorce as a phenomenon.</p> <p>Development method used in thesis was called the Innovation model of Innokylä. This development strategy included five stages, which were: identification of the needs, customization of the needs to objectives, developing the needed solutions, establishment of the practice and generalization of the model. The main focus was on identification of the needs, customization of the needs to become objectives and developing the needed solutions. The decisive developing was left to the organization itself.</p> <p>With the help of the customer orientated approach the aim was to deepen the organization's customer and service comprehension. In the developing of the customer feedback survey the development method used was the Delfoi-method. Delfoi-method is a combination of survey and qualitative methods.</p> <p>As a result of the development process a customer orientated planned and a customer's needs fulfilling customer feedback survey was created. The customer orientated approach enabled a more diverse customer feedback survey. Customers' voice was heard in the developing process although the professionals' stake at developing process can't be dismissed. In the developing process were combined the needs and wants of the customers and demands of the environment with the service provider's knowledge of the service process and solutions that satisfied the customer.</p>		
Keywords		
customer oriented approach, family law, development		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISTOIMINNAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	8
2.1	Perheoikeudelliset palvelut	9
2.2	Perheoikeudelliset palvelut erotilanteessa	11
2.2.1	Lapsen huollosta sopiminen.....	12
2.2.2	Lapsen asumisesta, tapaamisoikeudesta ja elatuksesta sopiminen	14
2.2.3	Eroperheiden muut palvelut	14
2.3	Esimerkki perheoikeudellisten palveluiden järjestämisestä	15
3	KEHITTÄMISPROSESSIN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	16
3.1	Asiakaslähtöisyys	17
3.2	Asiakaslähtöinen toiminta	20
3.3	Asiakaslähtöisten palveluiden suunnittelu	21
3.4	Asiakasosallisuuden toteutuminen asiakaspalautteen keräämisessä.....	22
4	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	23
4.1	Kehittämistyön tavoitteet.....	24
4.2	Kehittämismenetelmä	24
4.2.1	Tarpeiden tunnistaminen.....	25
4.2.2	Tarpeiden muuttaminen tavoitteiksi.....	26
4.2.3	Ratkaisujen kehittäminen	27
4.2.4	Ratkaisun kokeilu, arviointi, käytännöksi vakiinnuttaminen ja mallintaminen	30
4.3	Kehittäjät.....	30
4.4	Eettiset näkökulmat	31
5	KEHITTÄMISPROSESSIN VAIHEET	33
5.1	Ensimmäinen kehittämiskierros	37
5.2	Toinen kehittämiskierros	39
5.3	Kehittämisprosessin arviointi	43
5.4	Johtopäätökset	45
6	POHDINTAA.....	46

LÄHTEET.....	49
--------------	----

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Suomalaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää kuormittavat väestön ikärakenteen muutoksen lisäksi asiakkaiden valinnanvapaus ja vapaa liikkuvuus. Sosiaali- ja terveydenhuolto sekä näiden kehittämistyö on organisoitava vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen auttaa ratkaisemaan monia kehitystarpeita sosiaali- ja terveyssektoriin sisällä Asiakaslähtöisillä toimintatavoilla voidaan vaikuttaa palveluiden kustannustehokkuuteen, hoidon vaikuttavuuteen sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyteen. (STM 2012a, 17; Virtanen, Suoheimo, Lammimäki, Ahonen & Suokas 2011, 7–8.)

Asiakaslähtöisen työskentelytavan lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Palveluiden kehittäminen edellyttää asiakkaan ja palveluntarjoajan välistä vastavuoroista vuoropuhelua. Asiakaslähtöisen toiminnan kulmakiviä ovat asiakkaan yksilöllisyyden, asiantuntijuuden, mielipiteiden, kokemusten sekä resurssien huomioinen ja kunnioittaminen. (Laitila 2010, 30–31.) Asiakkaan ääni saadaan kuuluviin palvelujen kehittämisessä asiakaslähtöisellä palveluiden suunnittelulla. Tavoitteena on yhdistää palvelun käyttäjän ja kehittäjän tietämys palveluiden laadun parantamiseksi. (Virtanen ym. 2011, 18.)

Tämän opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tavoitteena on selvittää aiheen teoreettisen taustaan tutustumalla, miten syntyy asiakaslähtöinen asiakaskysely ja kehittää asiakaskysely erotilanteessa olevien perheoikeudellisten palvelujen asiakkaille. Asiakaslähtöisen kehittämisen avulla halutaan syventää organisaation asiakas- ja palveluymmärrystä.

Opinnäytetyön tilaajana toimii erään keskisuuren kaupungin perheoikeudelliset palvelut. Perheoikeudelliset palvelut halusivat tarkastella omien palveluidensa vastaavuutta erotilanteessa olevien parien ja perheiden tarpeisiin ja näkemyksiin. Taustalla oli myös halu tietää millaisia palveluita tämä kohderyhmä tarvitsee mahdollisesti lisää. Opinnäytetyön kehittämisprosessin tulosten halutaan palvelevan mahdollisesti myös muita perheoikeudellisia yksiköitä, sen vuoksi toimeksiantajan tiedot eivät ole työssä näkyvillä.

Asiakaspalautteen avulla saadaan palautetta sosiaalityön tuloksista. Asiakaspalautetta ja muita laadullisia mittareita tarvitaan kertomaan, ovatko tarjotut palvelut olleet oikein ajoitettu ja riittäviä vastaamaan asiakkaan palvelutarpeita.

seen. Asiakaspalautteen keräämisen avulla edistetään asiakasosallisuutta. Palautteen kerääminen ja käsittely vahvistavat työntekijöiden ja asiakkaiden välistä dialogia. Myös asiakkaan osallisuus palvelujen kehittämisessä vahvistuu. (Tanskanen 2014, 112; Närhi, Juvonen & Matilainen 2014, 129.)

Opinnäytetyön kehittämisprosessissa on hyödynnetty innovatiivista yhteiskehittämisen mallia. Asiakaslähtöisen kehittämisen työkaluna on käytetty, kyselytutkimuksen ja laadullisen tutkimuksen välimuotoa, Delfoi-menetelmää. Opinnäytetyö koostuu asiakaskyselystä sekä asiakaslähtöisen asiakaskyselyn muodostamisen prosessikuvauksen. Teoriaosassa perehdyn asiakaslähtöisyyteen ja sen eri osa-alueisiin. Toimintaympäristön kuvaus keskittyy perheoikeudellisten palvelujen kuvaamiseen ja avioeroon ilmiönä.

Myös Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman Kasteen keskeiset teemat ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Yhteiskunnallinen osallisuus antaa jokaiselle ihmisille mahdollisuuden terveyteen, koulutukseen, työhön, asuntoon ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen. Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakaan kuuntelemista ja vaikutusmahdollisuuksia voidaan parantaa yhteisöllisin menetelmin kuten kokemusasiantuntijuuden, asiakasraadien, neuvostojen ja foorumeiden avulla. Kansalaisten osallistumista palveluiden suunnitteluun vahvistetaan kehittämällä erilaisia asiakaslähtöisiä ja kustannustehokkaita palvelukokonaisuuksia sekä edistämällä innovatiivisten käytänteiden ja tuotantotapojen käyttöönottoa kehittämistyössä. (STM 2012b, 10; STM 2012a, 17, 20, 26.)

Asiakkaan äänen kuuluminen ja osallisuuden vahvistaminen ovat sosiaalialan asiakastyön kehityssuuntia nyt ja tulevaisuudessa. Sosiaalialan työssä pyritään unohtamaan ongelmakeskeinen auttaminen ja löytämään asiakasta voimaannuttavia ja asiakkaan omia resursseja vahvistavia toimintatapoja. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 199.)

Avioeroon päättyy Suomessa vuosittain melkein 14 000 avioliittoa. Ero on lapsille ja heidän vanhemmilleen elämänmuutos. Lapsille ero voi olla helpotus ja osalle taas pettymys. Vanhempien ero vaikuttaa lasten elämään ja heidän ihmissuhteisiinsa. Lapset elävät kahdessa kodissa ja joutuvat miettimään, kumpaan perheeseen oikein kuuluvat. Myös toinen vanhempi saattaa eron myötä jäädä lapselle etäiseksi. Lapsista on pidettävä huolta myös eron jälkeen. (Va-

ris 2016.) Perheoikeudellisissa palveluissa tarjotaan eroprosessin aikana ero-perheille tukea vanhemmuuden muuttuessa, lapseen liittyvien sopimusten tekemisessä, lapsen arjen käytännön järjestelyiden suunnittelussa ja organisoinnissa sekä konfliktin hallinnassa kohdatessaan eron toisen osapuolen (Haavisto, Bergman-Pyykkönen & Karvinen-Niinikoski 2014, 10).

2 KEHITTÄMISTOIMINNAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Parisuhteen päättyminen on traumaattinen kokemus. Avo- tai avioeroa voisi verrata siihen liittyvine tunteineen ja tapahtumineen kuolemaan. Puolisosuhde päättyy ja lakkaa olemasta ja emotionaalinen tunnesidos parin välillä purkautuu. (Pettilä & Yli-Marttila 1999, 41; Kontula 2013, 52.)

Suomessa eroon päättyy vuosittain 13 000–14 000 avioliittoa. Solmituista avioliitoista lähes puolet päättyy eroon. 2000-luvulla Suomen eroluvut ovat Euroopan korkeimpia. Purkautuneista avioliitoista on olemassa vain vähän tutkittua tietoa. Vuonna 2011 tapahtuneista avioeroista n. 60 % tapahtui pareille, joilla oli yksi lapsi tai enemmän. Rekisteröidyssä parisuhteessa Suomessa oli vuonna 2012 yli 4500 henkilöä. Lapsiperheitä, näistä rekisteröityyn parisuhteeseen perustuvista perheistä, oli joka viides. Naispareista useammalla kuin joka kolmannella oli lapsia. Myös osa rekisteröidyistä parisuhteista päättyi eroon. Vuonna 2012 noin sata pariskuntaa erosi ja viimeisen kymmenen vuoden aikana on purettu n. 500 rekisteröityä parisuhdetta. (Miettinen & Salo; Väisänen & Pelkonen; Pohjanpää 2013.)

Avioeroa voidaan tarkastella taloudellisesta, juridisesta, sosiaalisesta tai psyykkisestä näkökulmasta. Tutkimusten mukaan avioero on pitkä jopa vuosia kestävä prosessi, jossa on monia eri vaiheita. Eroprosessi lähtee liikkeelle jo ennen avioerovalmiuden heräämistä ja sisältää avioliiton purkamisen suunnittelua ja avioeron toteuttamisen. Prosessi jatkuu myös juridisen avioeron jälkeen erityisesti silloin, kun perheessä on lapsia. Avioerot ovat aina yksilöllisiä. Tyypillisessä lapsiperheen avioeroprosessissa on yleistä ennen varsinaista avioeroa, että pari tai parin toinen osapuoli on tyytymätön avioliittoon tai haluaa itsenäistyä. Erovalmius on kehittymässä ja asiaa käsitellään puolison kanssa. Varsinaisen avioero käynnistää avioeroprosessin vireille laittamisen. Eroprosessin tämä vaihe käsittää myös harkinta-ajan, sopimukset yhteisestä

omaisuudesta ja lapsiin liittyvistä asioista sekä juridisen avioeron. Avioeron jälkeen alkaa totuttelu uudenaanlaiseen elämään ja eron jälkeisen elämän rakentaminen ja lapsiin liittyvien asioiden käsittely. Entiseen puolisoan ja tämän sukuun rakennetaan uudenlainen suhde. (Kiiski 2011, 47.)

Avioliitto tai rekisteröityparisuhde päättyy puolison kuolemaan tai tuomioistuimen tuomitsemaan avioeroon. Avioeroa haetaan käräjäoikeudelta. Eroa voivat hakea puoliset yhdessä tai vain toinen puolisoista. Eron yhteydessä sovitaan erilaisista asioista kuten esimerkiksi pesänjakajan määräämisestä, lasten huollosta, asumisesta ja tapaamisoikeuksista sekä yhteiselämän lopettamiseen liittyvistä asioista. Eroprosessissa on kaksi vaihetta. Eron vireille tulo ja harkinta-aika aloittavat eron ensimmäisen vaiheen. Harkinta-aika kestää puoli vuotta, jonka jälkeen puolisoista kumpi tahansa voi hakea lopullista avioeroa. Eroprosessin toisen vaiheen jälkeen puoliset tuomitaan avioeroon. (Nystén 2015, 15–16.)

2.1 Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisten palveluiden järjestäminen osana sosiaalipalveluita on kuntien vastuulla. Kunta voi järjestää palvelut itse, yhdessä toisen kunnan tai kuntien kanssa tai olemalla jäsenenä palveluita hoitavassa kuntayhtymässä. Lakiin perustuva järjestämisvastuu täyttyy myös, jos kunta hankkii tarvittavat palvelut valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai yksityiseltä tai muulta julkiselta palvelun tuottajalta. Vastuu täyttyy myös, jos palvelunkäyttäjä saa käyttöönsä palvelusetelin. (Kuntalaki 10.4.2015/410; Uotinen 2015.)

Eri kunnissa perheoikeudelliset palvelut voidaan järjestää eri tavoin. Perheoikeudellisessa yksikössä käsitellään lasta koskevia yksityisoikeudellisia sopimus- ja selvitysasioita (Perheoikeudelliset palvelut). Perheoikeudellisten palveluiden piiriin kuuluvat isyysasiat, elatus-, huolto-, ja tapaamissopimusasiat, adoptioneuvonta ja kansainväliset adoptioasiat sekä selvityksen laatiminen tuomioistuimelle lasten huolto- ja tapaamisriidoissa. Myös perheasioiden sovittelu voi kuulua perheoikeudessa toimivien lastenvalvojien työhön osissa kunnista. (Perheoikeudelliset asiat 2016.)

Lastenvalvojana voi toimia sosiaalityöntekijä tai muun soveltuvan ylemmän korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö. Tämä kelpoisuus pitää olla henkilöllä, joka vastaa lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta tai lapsen elatusta koskevien sopimusten valmistelusta. (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272.) Lastenvalvojan tehtäviin kuuluu isyyden selvittäminen, jos lapsi on syntynyt avioliiton ulkopuolella. Lastenvalvoja auttaa ja avustaa vanhempia lapsen huoltoa, asumista, tapaamisoikeutta ja elatusta koskevien sopimusten tekemisessä. Lastenvalvoja toimii myös näiden ko. sopimusten vahvistajana. (Lastenvalvojat 2016.)

Isyys selvitetään, koska halutaan hankkia tietoja, joiden avulla lapsen isyys voidaan vahvistaa tai todentaa (Isyyslaki 13.1.2015/11). Isyyden tunnustaminen vahvistaa lapsen ja hänen isänsä välisen sukulaissuhteen. Jos tulevat vanhemmat asuvat avoliitossa, isyyden voi tunnustaa neuvolakäynnin yhteydessä ennen lapsen syntymää. Lapsen tulevat vanhemmat voivat tehdä tässä yhteydessä myös sopimuksen lapsen yhteishuollosta. Sopimuspaperit toimitetaan äitiysneuvolasta äidin kotikunnan lastenvalvojalle. Isyyden tunnustaminen voidaan perua viimeistään 30. päivänä lapsen syntymän jälkeen ilmoittamalla kirjallisesti asiasta lastenvalvojalle. Jos lapsen isyyttä ei kiistetä tai peruuteta, lastenvalvoja toimittaa asiakirjat 30 päivän jälkeen maistraatin vahvistettaviksi. Maistraatti toimittaa isyyden vahvistamispäätöksen tiedoksi vanhemmille ja lastenvalvojalle. (Isyyden tunnustamisen vahvistaminen.)

Isyys tunnustetaan lapsen syntymän jälkeen, jos sitä ei ole tehty ennen lapsen syntymää. Lastenvalvojan tehtävänä on huolehtia asiaan liittyvistä kuulemisista ja isyyden tunnustamisen vastaanottamisesta. Maistraatti vahvistaa lastenvalvojan toimittamat tunnustamisasiakirjat. Maistraatista lähetetään isyyden vahvistamispäätös tiedoksi äidille, isälle ja lastenvalvojalle. (Isyyden tunnustamisen vahvistaminen.)

Uudistuneen isyyslain tarkoituksena on helpottaa isyyden tunnustamista ja parantaa lapsen oikeuksia. Isyyden voi joissakin tapauksissa tunnustaa jo ennen lapsen syntymää. Isyyden voi tunnustaa neuvolakäynnin yhteydessä, jos tulevat vanhemmat asuvat avoliitossa. Aikaisemmin isyyden tunnustaminen vaati käyntiä kunnan lastenvalvojan luona. Lain tavoitteena on myös parantaa lapsen ja isän oikeuksia. Uudistuksen myötä lapsen oikeus saada tietää molem-

mat biologiset vanhempansa paranee, koska avioliiton ulkopuolella syntyneen lapsen äiti ei voi vastustaa isän selvittämistä. (Hjelt 2016.)

Lapsen riittävä elatus sisältää lapsen kehitystason mukaisten aineellisten ja henkisten tarpeiden tyydyttämisen sekä lapsen tarvitseman hoidon ja koulutuksen ja tästä aiheutuvat kustannukset. Molemmat vanhemmat vastaavat omien kykyjensä mukaisesti lapsen elatuksesta. Elatuskykyyn vaikuttavat ikä, työkyky, mahdollisuus osallistua ansiotyöhön, käytettävissä olevien varojen määrä sekä laissa määritelty muu elatusvastuu. (Laki lapsen elatuksesta 5.9.1975/704.)

Adoptiossa vahvistetaan lapsen ja vanhemman suhde adoptoitavan ja adoptiohakijan välille. Näin edistetään lapsen parasta (Adoptiolaki 20.1.2012/22). Adoptioneuvonta on suunnattu kunnassa asuville biologisille vanhemmille, lapselle sekä lasta vastaanottavalle perheelle tai kaikille osapuolille. Perheensisäiset adoptiot ovat yleisiä. Ulkomailta tulevan lapsen adoptiossa neuvontaan kuuluu lapsen edun ja adoption edellytysten selvittäminen, lapsen sijoituksesta huolehtiminen sekä opastaminen ja seuranta adoption vahvistamiseen liittyvissä asioissa. Neuvonnasta saa apua asian viemisessä käräjäoikeuteen ja tarvittavien asiapapereiden kokoamisessa. (Ottolapsineuvonta 2015.)

2.2 Perheoikeudelliset palvelut erotilanteessa

Vanhemmat tarvitsevat eroprosessin aikana tukea vanhemmuuden muuttuessa, lapseen liittyvien sopimuksien tekemisessä, lapsen arjen käytännön järjestelyiden suunnittelussa ja organisoinnissa sekä konfliktin hallinnassa kohdattaessaan eron toisen osapuolen (Haavisto ym. 2014, 10). Vanhemmat saavat apua erotilanteessa lapsiin liittyvissä sopimuksissa kotikuntansa lastenvalvojilta. Vanhempien kannattaa etukäteen yhdessä ennen lastenvalvojan tapaamista pohtia ja syventyä lasta koskevien sopimuksien sisältöön. Lastenvalvojan tehtävänä on varmistaa, että vanhempien välisissä sopimuksissa toteutuu lapsen etu. Sopimuspohja on oikeusministeriön hyväksymä lomake. Vanhempien välisen sopimuksen vahvistajana toimii lastenvalvoja sosiaalilautakunnan valtuuttamana. Vanhempien ei ole pakko tehdä keskinäisiä sopimuksia. Jos toinen vanhemmista ei toimi vahvistetun sopimuksen ehtojen mukaisesti, voi-

daan sopimuksen täytäntöönpanoa hakea käräjäoikeudelta. Vanhemman ei kuitenkaan ole pakko esimerkiksi omasta tahdosta tavata lastaan, vaikka tämä olisi sopimukseen kirjattu. (Vanhemman opas 2014, 10.)

Perheoikeudellisten asioiden yksikössä vanhemmat voivat myös tehdä sopimuksen lapsen elatuksesta. Elatusapu määräytyy elatusavun maksajan maksukyvyyn ja kokonaistilanteen mukaan. Vahvistettu sopimus vastaa tuomioistuimen päätöstä. (Perheoikeudelliset palvelut erotilanteessa 2015.)

Tuomioistuimen päätös lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta voidaan tarvita, jos vanhemmat eivät pääse asioista yhteisymmärrykseen. Lapsen huoltoa, asumista ja tapaamisoikeutta koskevissa asioissa tuomioistuin voi tarvita lisää tietoa. Perheoikeudellisten asioiden yksikön lastenvalvojat tekevät selvitykset. Selvityksen tarkoituksena on vanhempien ja lapsien kuuleminen. Tämä tapahtuu vanhempien ja lasten haastatteluilla yhdessä ja erikseen sekä kotikäynnillä. Lisätietoja voidaan pyytää myös muilta viranomaisilta, esimerkiksi päivähoidosta ja terveydenhuollosta. Lapsen edun mukaista ratkaisua etsitään yhdessä. Myös selvityksen aikana voi syntyä sopimusratkaisu. (Perheoikeudelliset palvelut erotilanteessa 2015.)

Avioero tai ero avoliitosta tai rekisteröidystä parisuhteesta koskettaa eroavia vanhempia kuin heidän lapsiaan. Parisuhteen päättyminen ei tarkoita vanhemmuuden päättymistä. Lapsella on myös eron jälkeen oikeus tulla hoivatuksi ja huolehdituksi molempien vanhempiensa toimesta. Lapsen ikätason mukainen kehitys on turvattava. (Vanhemman opas 2014, 3.)

2.2.1 Lapsen huollosta sopiminen

Lasten ja vanhempien välisiä suhteita määritellään lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta säätelevässä laissa. Lain tärkeimpänä tavoitteena on turvata lapsen hyvinvointi ja tasapainoinen kehitys sekä lapsen oikeus molempiin vanhempiinsa (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983 /361). Lasta tulee kasvattaa ja hoitaa parhaan kyvyn mukaan huomiomailla lapsen henkilökohtaiset ominaisuudet. Lapsella on oikeus myönteisiin ja läheisiin väleihin molempien vanhempiensa kanssa, hyvään hoitoon ja kasvatukseen, tarvitsemaansa valvontaan ja huolenpitoon, turvalliseen ja virikkeitä tarjoavaan kas-

vuympäristöön, tarvitsemaansa ymmärrykseen, turvaan ja hellyyteen sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaavaan koulutukseen. Lapsen henkilökohtaisia asioita koskevassa päätöksenteossa on kiinnitettävä huomiota lapsen omaan mielipiteeseen sekä lapsen ikään ja kehitystasoon ja keskusteltava asioista lapsen kanssa. Lapsen huoltoon kuuluu myös lapsen edustaminen lasta koskevissa asioissa sekä erilaisten viranomaisien luona tapahtuvissa asioinnissa. Huoltajalla on myös oikeus saada tietoa lasta koskevissa asioissa. Huoltaja toimii myös lapsen edunvalvojana ja omaisuuden hallinnoijana kunnes lapsi täyttää 18 vuotta. (Vanhemman opas 2014, 10; Nystén 2015, 116.)

Avoliitossa syntyneen lapsen yhteishuollosta vanhemmat sopivat isyyden vahvistamisen yhteydessä lastenvalvojan luona. Avioliitossa syntyneen lapsen vanhemmat ovat saavat automaattisesti lapsen yhteishuollon. Myös eron jälkeen suuri osa vanhemmista jatkaa yhteishuoltajina. Erotilanteessa vanhemmat voivat sopia yhdessä kirjallisesti lapsen asioiden hoitamisesta eron jälkeen. Sopimuksessa määritellään lapsen huoltomuoto, asuminen, oikeus tavata sitä vanhempansa, jonka luona lapsi ei asu, sekä se, miten lapsen kustannukset jaetaan vanhempien kesken. (Vanhemman opas 2014, 10.)

Tarvittaessa huoltajuutta voidaan muuttaa erotilanteessa. Huoltomuotoa tulisi pohtia lapsen edun kannalta. Huoltomuoto voi olla joko yhteishuolto, rajoitettu yhteishuolto tai yksinhuolto. Yhteishuolto tarkoittaa, että molemmat vanhemmat huolehtivat yhdessä kaikki lapsen huoltoon liittyvät asiat. Lapseen liittyvissä isommissa päätöksissä, kuten esimerkiksi asuinpaikan, passin hankinnassa tai päivähoidon tai koulun valinnassa, tarvitaan molempien vanhempien myötävaikutusta. Rajoitettu yhteishuolto tarkoittaa, että tuomioistuimen määräyksellä toinen huoltajista voi päättää jostakin lapseen liittyvästä asiasta yksin ja muista asioista vanhemmat päättävät yhteisesti. Tällaista menettelyä voidaan käyttää, jos vanhemmat eivät pääse esimerkiksi lapsen koulun valinnasta tai muusta vastaavasta asiasta yksimielisyyteen. Jos yhteishuolto ei ole mahdollinen vanhempien konfliktien tai vaikkapa toisen huoltajan vakavan päihdeongelman takia on yksinhuolto mahdollista. Yksinhuolto voi olla myös sopimusasia. Yksinhuoltaja käyttää yksin päätösvaltaa lasta koskevissa asioissa. (Nystén 2015, 118–119, 122, 124.)

2.2.2 Lapsen asumisesta, tapaamisoikeudesta ja elatuksesta sopiminen

Koska vanhemmat asuvat eron jälkeen erillään, on eron yhteydessä päätettävä myös lapsen asumisesta. Lapsi asuu lähivanhemman luona. Lähivanhemmalla on velvollisuus tukea lapsen suhdetta tämän etävanhempaan. Lapsen asumisesta voidaan sopia samalla tavalla kuin lapsen huollosta. Jos vanhemmat eivät pääse yhteisymmärrykseen lapsen asumisesta, tehdään asiasta päätös tuomioistuimessa. (Nystén 2015, 127–128.)

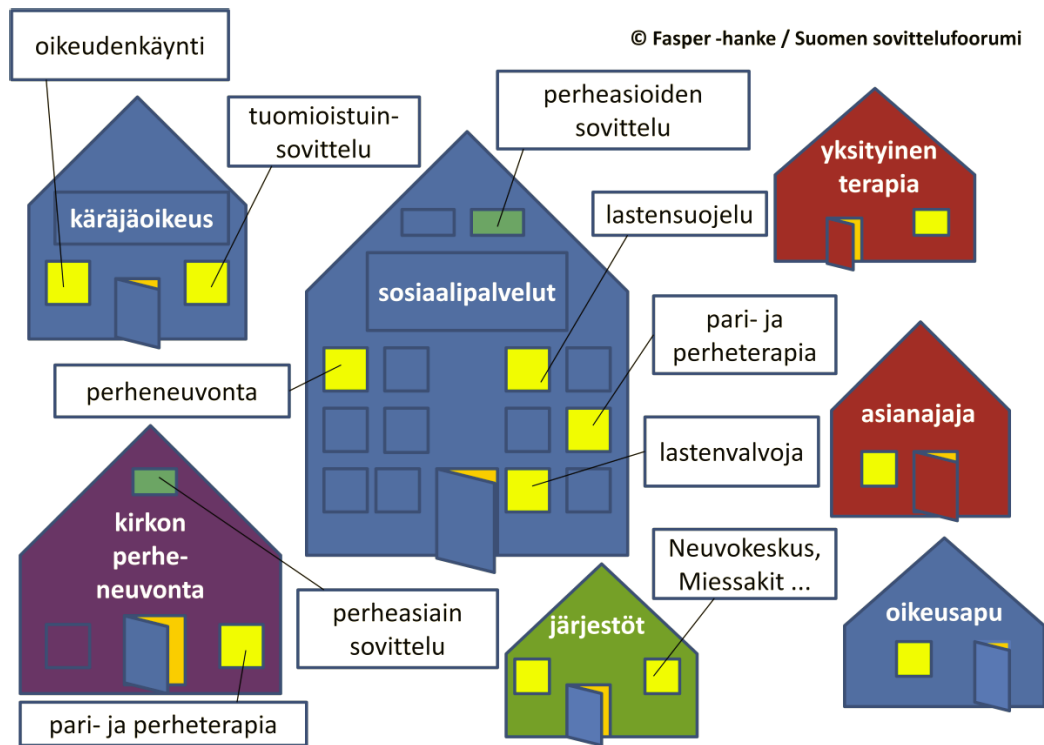
Lapsella on oikeus pitää yhteyttä ja tavata etävanhempansa. Ensisijaisesti tapaamisoikeudessa on kyse lapsen oikeudesta. Jos lapsen etu vaatii niin, vanhemmalla ei välttämättä ole oikeutta tavata lasta. Erotilanteessa lapsen tapaamisista kannattaa tehdä sopimus tai käydä tapaamisiin liittyvät seikat läpi lapsen huoltoa ja asumista koskevassa sopimuksessa. Vanhemmat voivat yhteisellä hakemuksella hakea sopimuksen vahvistamista myös käräjäoikeudelta. Tämä voi olla nopeampi reitti, jos lastenvalvojalle varattu aikaa venyy pitkälle. Riitatapauksissa tapaamisten vahvistaminen tapahtuu käräjäoikeudessa. (Nystén 2015, 131–132.)

Riittävä elatus tyydyttää lapsen kehitystason mukaiset erilaiset tarpeet, lapsen tarvitseman hoidon ja koulutuksen sekä näistä aiheutuvat kustannukset. Kumpikin vanhempi vastaa lapsen elatuksesta oman kykynsä mukaan. Elatuskykyyn vaikuttavia tekijöitä ovat vanhemman ikä, työkyky, mahdollisuus osallistua ansiotyöhön, lakiin perustuva elatusvastuu sekä käytössä olevien varojen määrä. Elatusapu maksetaan lähivanhemmalle. Yleensä lähivanhempi vastaa lapsen elatukseen liittyvistä kustannuksista kuten esim. vaatteista, puhelinlaskuista ja harrastuksista aiheutuneista kustannuksista. (Nystén 2015, 168–169.)

2.2.3 Eroperheiden muut palvelut

Eroperheille tarjotut palveluiden hahmottaminen on vaikeaa asiakkaille ja myös palvelujärjestelmässä työskenteleville. Palvelujärjestelmä ei ole yhdenmukainen vaan vaihtelee kunnittain. Monissa kunnissa palvelut ovat hyvin ruuhkautuneita ja odotusajat venyvät pitkiksi. Kunnalliset palvelut eivät pysty

vastaamaan asiakasryhmänä eroperheiden tarpeisiin. (Haavisto ym. 2014, 10.)



Kuva 1. Eroperheille tarjotut palvelut (Haavisto ym. 2014, 10)

Eroa suunnitteleville, eroaville tai jo eronneille vanhemmille suunnattuja palveluja tuottavat seurakunnat, kunnalliset, yksityiset, valtion sekä kolmannen sektorin toimijatahot (kuva 1). Asiakas voi käyttää palveluista niitä, joita itse haluaa käyttää. (Haavisto ym. 2014, 10.)

2.3 Esimerkki perheoikeudellisten palveluiden järjestämisestä

Keskisuuressa kaupungissa, jossa perheoikeudelliset palvelut on organisoitu omaan yksikköönsä, toimii viisi lastenvalvojaa sekä toimistosihteeri. Vuonna 2014 elatussopimuksia solmittiin 1476 ja huolto-, asumis- ja tapaamissopimuksia 882. Isyyden tunnustamisia oli samana vuonna 329. Lausuntoja annettiin tuomioistuimelle 8 kpl. Asiakastapaamisia oli vuonna 2014 yhteensä 2603. (Perheoikeudellisen yksikön tilasto sopimuksista, isyyksistä, annetuista lausunnoista ja asiakastapaamisista 2015.)

Perheoikeudellisen yksikön neuvottelusuosituksessa ensimmäinen tapaaminen on tavoitteena järjestää kolmen viikon kuluttua palvelutarpeen heräämi-

sestä. Ensimmäisessä tapaamisessa on tarkoitus keskustella eroon liittyvistä asioista lapsen näkökulmasta. Vanhemmille kerrotaan, mistä asioista heidän tulisi sopia. Toinen tapaaminen järjestetään noin kolmen viikon tai maksimissaan kolmen kuukauden kuluttua ensimmäisestä tapaamisesta. Tässä tapaamisessa sovitaan valmiit asiat, esimerkiksi lapsen asuminen ja elatus. Suositeltavaa on, että lapsen ja erossa asuvan vanhemman tapaamisista sovitaan aluksi määräaikaisella sopimuksella. Kolmas ja neljäs tapaamiskerta järjestetään tarvittaessa. Kolmas tapaaminen sovitaan kolmen kuukauden päähän edellisestä tapaamisesta. Tarkoituksena on seurata, miten tapaamissopimus on toteutunut, sekä tarvittaessa sopimukseen voidaan tehdä muutoksia. Neljäs tapaaminen sovitaan neljän kuukauden päähän edellisestä. Myös tässä tapaamisessa on tarkoitus seurata, miten tapaamissopimus on toteutunut sekä tarvittaessa sopimukseen voidaan tehdä muutoksia. Noin yhdeksän kuukauden päästä erotilanteesta järjestetään seuranta tapaaminen. Tapaamisessa on tarkoitus keskustella siitä, miten asiat ovat lähteneet sujumaan. Tarvittaessa tapaamissopimukseen tehdään tarkennuksia. Tilanteiden muuttuessa järjestetään uusia neuvotteluja ja sopimuksia lastenvalvojan luona. (Ikonen 2012.)

3 KEHITTÄMISPROSESSIN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Stenvallin ja Virtasen (2012, 142–143) mukaan sosiaali- ja terveysalan palveluissa asiakkuutta määrittää hyvinvointivajeesta kärsivän ihmisen kohtaaminen. Hyvinvointivajeet ja -ongelmat syntyvät yhteiskunnan kehittyessä. Esimerkki 2000-luvulla syntyneestä yhteiskunnallisesta hyvinvointiongelmasta on yksinäisyys. Asiakkuudessa on kyse terveydellisistä tai sosiaalisista ongelmista kärsivän ihmisen kohtaamisesta. Koivuniemi ja Simonen (2012, 181) määrittelevät asiakkuuden asiakkaan ja asiantuntijan välillä tapahtuvaksi resursien yhdistämiseksi avoimessa ja molemminpuolisessa vuorovaikutussuhteessa.

Asiakkuuden perustana on sosiaali- ja terveysalalla oikeudellinen sääntely. Sääntelyn kautta määritellään esimerkiksi asiakkaan asema ja oikeudet. Laisa määritellyt oikeudet takaavat toteutuessaan asiakkaan juridisen aseman kohtuullisen hyvin. Lakien avulla pyritään varmistamaan asiakkaiden hyvä

kohtelu. Asiakkaalla on oikeus asianmukaiseen ja laadultaan hyvään palveluun. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä on kunnioitettava. Avoimuus on tärkeää hoitoa ja toimenpiteitä suunniteltaessa. Sosiaali- ja terveyspoliittiset linjaukset siirtävät vastuuta ja velvollisuutta hyvinvoinnin ylläpidosta asiakkaalle itselleen. Asiakkaan asema turvataan hoitoa koskevan valitus- ja kantelumahdollisuuden lisäksi potilasvakuutuksella ja lääkevahinkovakuutuksella. (Stenvall & Virtanen 2012, 144–146; Virtanen ym. 2011, 16.)

Asiakkuusajatteluun vaikuttavat myös palvelutuottajien hallinnolliset käytännöt ja toimintatavat eli palvelun käyttäjän ja palvelun tuottajan kohtaaminen asiakastilanteessa. Organisaation palvelukulttuuri tekee palvelukulttuurin käytännöt näkyväksi asiakkaalle sekä ratkaisee hallinnollisten käytäntöjen ja periaatteiden asiakasmyönteisyyden. Palveluntuottajan pohdittavana on, miten organisaatiossa suhtaudutaan asiakkaaseen ja millainen rooli asiakkaalle annetaan organisaation prosessien suunnittelussa. Tärkeää on myös se, miten organisaatio itse määrittelee asiakkaan roolin. Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkuuden syntyminen edellyttää palvelujen piiriin ottamisen ehtojen täyttymistä. (Stenvall & Virtanen 2012, 146; Virtanen ym. 2011, 17.)

Asiakas on myös kuluttaja. Kuluttajuuden näkökulmaa ovat vahvistaneet palveluiden ulkoistaminen, yksityistäminen ja monipuolistuminen. Palveluiden käyttäjän äänen pitäisi kuulua tuotettujen palvelujen kehittämisessä, suunnittelussa ja toimeenpanossa. Käyttäjillä on oikeus saada äänensä kuuluviin, koska kyse on verovaroin rahoitetuista ja tuotetuista palveluista. Palvelun tuottajana voi olla yksityinen, julkinen tai kolmas sektori. Hallinnon tulostavastiisuuden lisäksi ajattelutapa korostaa hallinnon läpinäkyvyyttä ja palvelun käyttäjien roolia. (Stenvall & Virtanen 2012, 148; Virtanen ym. 2011, 16.)

3.1 Asiakaslähtöisyys

Kunnissa, joissa asiakkaan roolin tärkeys sosiaalihuollon toteuttamisessa ymmärretään, halutaan kehittää sosiaalihuoltoa asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen on paljon kiinni johtamisesta ja henkilöstön asenteista. Kuntatasolla asiakaslähtöisyyteen ja sen edistämiseen suhtaudutaan myönteisesti. (Keronen 2013.) Asiakaslähtöinen toiminta voidaan

määrittää kunnan tai kaupungin toiminnan yhdeksi strategiseksi päämääräksi. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaan kuulemista, ennaltaehkäisyyn panostamista sekä yhteisöllisyyden kehittämistä. (Kaupunkistrategia 2014–2020, 7.)

Asiakaslähtöisyys on sosiaali- ja terveysalalla toiminnan arvoperusta. Asiakaslähtöisyyden toteuttamisen lähtökohtina ovat ensisijaisesti asiakkaan ja hänen perheensä tai muiden lähipiiriin kuuluvien tuen palvelut ja tarpeet. Jokaisella yksilöllä on oma ihmisarvonsa hyvinvointivajeesta riippumatta. Asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ovat keskeisiä asioita asiakaslähtöisyyden toteutuessa. Asiakaslähtöinen toiminta perustuu yhteistyöhön ja yhdessä tekemiseen asiakkaan kanssa. Tavoitteena on, että kunkin yksilön tarpeisiin olisi saatavilla hänelle parhaiten sopivat ja räätälöidyt palvelut. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas osallistuu aktiivisesti esimerkiksi palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tuottajan kanssa. Asiakkaan rooli on aktiivinen, eikä hän ole vain palveluiden passiivinen kohde. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija sekä yhdenvertainen toimija ja tasavertainen kumppani palveluprosessissa työntekijän kanssa. Asiakaslähtöinen palvelu saa alkunsa asiakkaan esittämistä tarpeista ja kysymyksistä. Palvelutoiminta on vastavuoroista dialogia ja yhteisymmärrystä asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Palvelun tuottajalta asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen edellyttää asiakasymmärrystä. (Virtanen ym. 2011, 18–19; Keronen 2013.)

Sosiaali- ja terveysalalla asiakaslähtöisyys voidaan nähdä myös niin, että palveluprosessien tulisi rakentua ihmisten ympärille. Tehtävänä on asiakkaan tukeminen siten, että hän pärjää arjessaan niin hyvin kuin mahdollista. Asiakkaan pärjäämistä tuetaan asiakkaan ja hänen läheistensä voimavarojen liikkeellä saamisella ja liikkeessä pitämisellä. (Koivuniemi & Simonen 2012, 181.)

Leväsluoto ja Kivisaari (2012, 12) näkevät asiakaslähtöisen palvelujärjestelmän *keinona tukea ihmisen voimaantumista oman terveyden ja sairauden hoidon asiantuntijaksi, sopeutumista sairauden aiheuttamiin muutokseen omassa itsessään ja elämässä sekä ihmisen omien kykyjen mukaista vastuuta omasta hoidostaan*. Asiakaslähtöisen palvelujärjestelmän avulla asiakkaasta tulee oman tilanteensa asiantuntija. Julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin palveluiden tulisi muodostaa systemaattisten prosessien kokonaisuus.

Joustava asiakaslähtöinen palvelujärjestelmä muuttuu ja kehittyy yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten mukana.

Norlamo-Saramäki (2009, 44–45) tarkoittaa sosiaalityön asiakaslähtöisyydellä asiakasprosessin suunnittelua asiakkaan tarpeista käsin. Käytännössä asiakaslähtöisyys toteutuu, kun asiointitavat, asiointiajat sekä työskentelymenetelmät kohtaavat asiakkaan tarpeet.

Järnström (2011, 45) määrittelee väitöskirjassaan asiakaslähtöisyyttä vanhuksväestön näkökulmasta. Määritelmä voisi hyvin myös soveltaa myös sosiaalialalle vaihtamalla määritelmässä vanhuksen tilalle asiakkaan. Hän määrittelee asiakaslähtöisyyden työskentelytavaksi, jonka lähtökohtana ovat vanhuksen yksilölliset tarpeet ja toiveet. Vanhukselle mahdollistetaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen, mahdollisuus osallistua omien voimavarojen mukaisesti hoidon ja asioiden suunnitteluun ja toteuttamiseen ja annetaan mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Asiakaslähtöisyyden ulottuvuudet ovat itsemääräämisoikeus, osallistuminen sekä tasavertainen vuorovaikutus ja tiedonsaanti.

Asiakaslähtöisyys- ja asiakaskeskeisyys termit esiintyvät usein samassa yhteydessä. Asiakaskeskeisyys tarkoittaa, että palvelut ja toiminnot järjestetään palvelujen keskipisteenä olevalle asiakkaalle. Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys ovat siis lähes samaa tarkoittavia käsitteitä, mutta asiakaslähtöisyys voidaan nähdä seuraavana asteena asiakaskeskeisyydelle. Asiakas ei ole pelkkä palveluiden kehittämisen kohde vaan aktiivinen osallistuja, joka osallistuu palveluiden suunnitteluun tasavertaisena palveluiden tuottajan kanssa. Asiakaskeskeinen toiminta on asiakaslähtöistä, kun se toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa eikä vain asiakasta varten. Suurin ero asiakaslähtöisyyden ja asiakaskeskeisen toiminnan välillä on asiakaslähtöisyydessä havaittava asiakkaan rooli oman hyvinvointinsa asiantuntijana. Asiakas on resurssi, jonka voimavaroja voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa. (Virtanen ym. 2011, 18–19.)

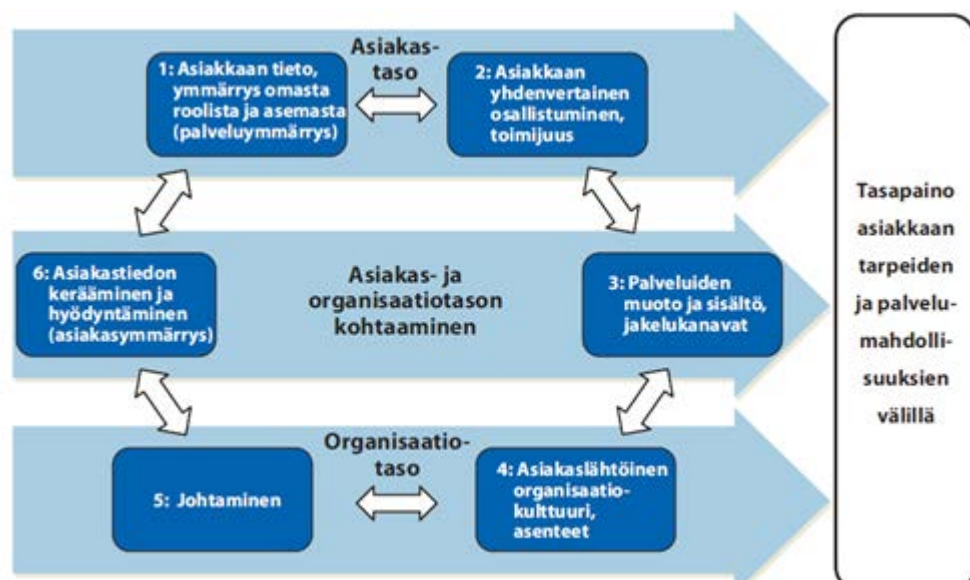
Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys voidaan erottaa myös asiakkaan toimijan roolin perusteella. Asiakaslähtöisyys perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan dialogiseen suhteeseen, jossa molemmat osapuolet ovat toimijoita eli subjekteja. (Norlamo-Saramäki 2009, 49.)

3.2 Asiakaslähtöinen toiminta

Laitila (2010, 30–31.) tiivistää väitöskirjassaan asiakaslähtöisen toiminnan kulmakiviksi asiakkaan yksilöllisyyden, asiantuntijuuden, mielipiteiden, käsitysten, kokemusten sekä resurssien huomioimisen ja kunnioittamisen. Asiakaslähtöinen toiminta perustuu asiakkaan esittämään tarpeeseen ja asiakkaan kanssa yhdessä toimimiseen. Tasa-arvoisella ja dialogisella vuorovaikutuksella tuetaan asiakkaan osallisuutta ja omahoitoa. Työntekijä voidaan nähdä asiakkaan valmentajana, konsulttina ja yhteistyökumppanina.

Toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja toivomuksista. Asiakas ja palveluntarjoaja käyvät vastavuoroista vuoropuhelua. Toiminnan kehittäminen vaatii jatkuvuutta sekä yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palveluiden avulla hoitaa parhaalla mahdollisella tavalla unohtamatta kustannustehokkuutta. (Virtanen ym. 2011, 18.)

Kun asiakas nähdään resurssina, hänestä tulee sosiaali- ja terveysten palveluiden käyttäjän sijaan subjekti eli toimija. Asiakkaalla on vastuu omasta hyvinvoinnistaan. Asiakkaan osallistuminen ja aktivointi huolehtimaan omasta hyvinvoinnista liittyvät asiakkaan voimaannuttamiseen. Asiakkaan valinnanmahdollisuuksia tulisi korostaa kuitenkin unohtamatta kustannustehokkuutta. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas on yhdenvertainen toimija työntekijän kanssa. Tasapainoinen palveluprosessi saadaan aikaan, kun tunnustetaan asiakkaan merkitys. (Virtanen ym. 2011, 19.)



Kuva 2. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen osa-alueet (Virtanen ym. 2011, 23)

Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisessä tavoitteena on löytää tasapaino asiakkaan tarpeiden ja palvelun tarjoamien mahdollisuuksien välillä (kuva 2). Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen osa-alueita ovat asiakastasolla palveluymmärryksen rakentaminen sekä asiakkaan osallisuuden ja osallistumismahdollisuuksien lisääminen. Organisaatiotasolla asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseen vaikuttavat organisaation johtaminen sekä vallitseva asiakaslähtöinen organisaatiokulttuuri sekä asenteet. Asiakkaan ja organisaation kohdatessa on merkitystä ns. asiakasymmärryksellä sekä palveluiden rakenteella. (Virtanen ym. 2011, 22.)

Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan laajaa tietoa asiakkaista ja asiakkaan tarpeista. Asiakasymmärrys on jalostettua ja käyttötilanteeseen liitettyä asiakastietoa. Palveluymmärrys on puolestaan asiakkaalla olevat käsitys sekä informaatio tarjolla olevista mahdollisista palveluista. Palveluntarjoajan rooli on toimia asiakkaan kumppanina parhaan mahdollisen palvelun aikaansaamiseksi. Asiakas on kohdattava yksilöllisesti, mutta on otettava huomioon, että asiakas on samalla osa perhettä, lähiyhteisöä ja yhteiskuntaa. (Virtanen ym. 2011, 18.)

3.3 Asiakaslähtöisten palveluiden suunnittelu

Asiakaslähtöisen ajattelutavan mukaan palvelut tulisi järjestää yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan tarpeista käsin. Palvelun käyttäjän tulee päästä osallistumaan sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnitteluun. Palveluntuottajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen avulla kehitetään tuotantotapoja, jakelukanavia sekä erilaisia toimintamalleja. Asiakaslähtöisessä palveluiden suunnittelussa yhdistetään palvelun käyttäjän ja kehittäjän tietämys. Palvelun käyttäjän tarpeet ja käyttöympäristön vaatimukset yhdistetään kehittämisprosessissa palvelun tuottajan tietoon palveluprosessista sekä asiakkaan tarpeita tyydyttävistä ratkaisuista. Palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen perustuu vuorovaikutukseen. (Virtanen ym. 2011, 36.)



Kuva 3. Asiakaskeskeisen ja asiakaslähtöisen kehittämisen erot (Virtanen ym. 2011, 37)

Asiakaskeskeisessä kehittämistavassa asiakas ei pysty vaikuttamaan lopullisen palvelun toteuttamiseen tai keinoihin. Asiakkaalta lähtevä tarve ohjaa kehittämistä ja asiakasta voidaan kuulla palvelun suunnittelussa. Asiakaan vaikutusmahdollisuudet perustuvat kommentointiin olemassa olevista palveluista erilaisten mielipide ja laatumittausten kautta. Tämä estää innovaatiot palveluiden kehittämisessä. Asiakaslähtöisen kehittämismallin avulla sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan luoda palvelumalleja, jotka vastaavat asiakkaan tarpeeseen oikealla tavalla asiakkaan näkökulmasta. (Virtanen ym. 2011, 36–37.)

Osallistuvalla suunnittelulla tarkoitetaan menetelmiä, joiden avulla yhdistetään käyttäjien ja kehittäjien erilaista tietämystä palveluiden suunnittelussa. Käyttäjät tuovat omat ideansa ja asiantuntemuksensa suunnitteluprosessiin. (Virtanen ym. 2011, 39.) Osallistuvaa suunnittelua metodina esittelen tarkemmin luvussa 4.2.

3.4 Asiakasosallisuuden toteutuminen asiakaspalautteen keräämisessä

Osallisuuden tärkeimmät elementit ovat luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen. Asiakastyössä osallisuus kietoutuu asiakasosallisuuden ympärille.

Asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaan aitoa kohtaamista ja kuulemistä. Tärkeintä ovat asiakkaan mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa käyttämiensä palveluiden suunnitteluun ja arviointiin sekä kehittämiseen. Asiakasosallisuus toteutumisen keinoja ovat asiakaspalautteen kerääminen, asiakasraatien ja asiakasfoorumien järjestäminen sekä kehittäjä-asiakastoiminnan toteuttaminen. (Pieviläinen ym. 2014, 5.)

Asiakaspalautetta tarvitaan palveluista ja palveluiden toimivuudesta jatkuvan kehittämisen tueksi. Asiakaspalautteen avulla voidaan tehdä havaintoja sosiaalityön tuloksista. Asiakaspalautteen avulla sosiaalipalveluita voidaan kehittää nykyisten ja tulevaisuuden tarpeiden mukaisesti. Sosiaalityössä asetettuja tavoitteita ei voi saavuttaa ilman asiakkaiden omaa panosta. Asiakastyössä ei voi onnistua, jos ei kuunnella asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita. (Pieviläinen 2014, 122; Tanskanen 2014, 111.)

Sosiaalityössä tapahtuvia muutoksia ennakoidaan asiakkaiden tarpeiden kartoittamisella sekä lainsäädäntövalmisteluita seuraamalla. Määrälliset mittarit eivät aina kerro koko totuutta vaan tavoitteena on aidon muutoksen aikaansaaminen asiakkaan elämäntilanteessa. Asiakaspalautetta ja muita laadullisia mittareita tarvitaan kertomaan, ovatko tarjatut palvelut olleet oikein ajoitettu ja riittäviä vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen. Lähtökohdat palveluille löytyvät lainsäädännöstä, mutta palveluiden toteutus muodostuu käytettävissä olevien resurssien sekä asiakkaiden aitojen tarpeiden pohjalta. (Tanskanen 2014, 111–112.)

Palautteen keräämisellä viestitään asiakkaille, että heidän mielipiteensä ja kehitysehdotuksensa ovat tärkeitä. Asiakaspalautteen keräämisen avulla edistetään asiakasosallisuutta. Palautteen kerääminen ja käsittely vahvistavat työntekijöiden ja asiakkaiden välistä dialogia. Myös asiakkaan osallisuus palvelujen kehittämisessä vahvistuu. (Närhi, Juvonen & Matilainen 2014, 129.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi perheoikeudellisten palveluiden omasta halusta tutkia syvällisemmin palveluidensa vastaavuutta erotilanteessa olevien parien näkökulmasta. Yhteisessä palaverissa keväällä 2015 tutustuin tarkem-

min perheoikeudellisten palveluiden toimintaan ja pohdimme henkilökunnan kanssa yhdessä kehittämistarpeita. Alkuperäisenä ajatuksena oli asiakaskyselyn tekeminen ja toteuttaminen, mutta keväällä 2016 tutkimus muuttui kehitystyöksi työn punaisena lankana kulkevan asiakaslähtöisyyden ja käytettävissä olevien resurssien vuoksi.

4.1 Kehittämistyön tavoitteet

Asiakaspalautetta tarvitaan perheoikeudellisista palveluista sekä niiden toimivuudesta, jotta toiminnan jatkuva kehittäminen olisi mahdollista. Asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kuuntelemalla perheoikeudellisia palveluita voidaan kehittää organisaation sekä asiakkaiden nykyisten ja tulevien tarpeiden mukaisiksi. Asiakaspalautetta keräämällä saadaan selville ovatko tarjotut palvelut oikein ajoitettuja ja riittäviä vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin. (Pieviläinen 2014, 122; Tanskanen 2014, 111–112.)

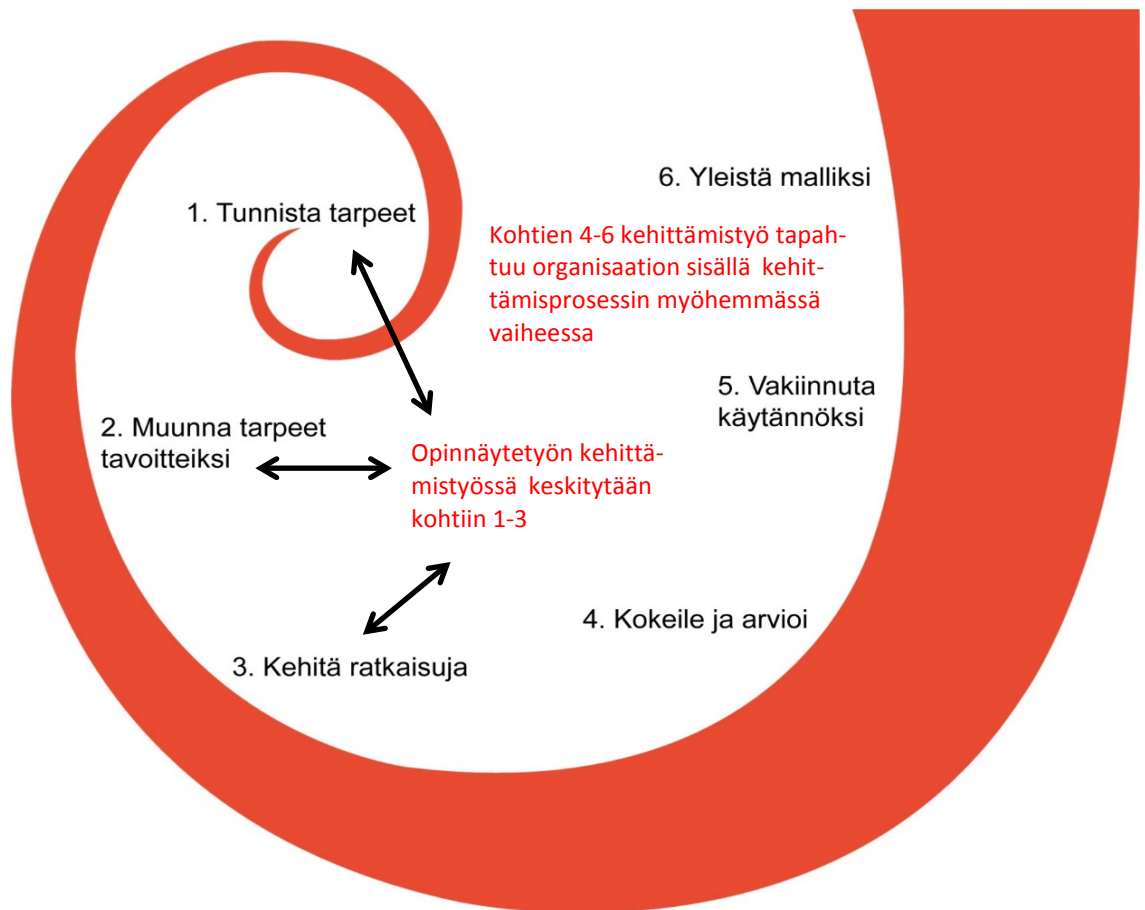
Asiakaspalautteen kerääminen ja asiakkaiden mukaan ottaminen asiakaspalautteen keräämisen suunnitteluun kertoo asiakkaille, että heidän mielipiteensä ja kehitysehdotuksensa ovat tärkeitä perheoikeudellisille palveluille. Asiakkaiden osallisuus sekä työntekijän ja asiakkaan välinen dialogi vahvistuvat. (Närhi, Juvonen & Matilainen 2014, 129.)

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtäväksi tarkentui teoriaan ja työn taustoihin tutustumisen jälkeen:

1. Miten syntyy asiakaslähtöinen asiakaskysely?
2. Millainen on asiakaslähtöinen asiakaskysely?

4.2 Kehittämismenetelmä

Kehittämistyön lähtökohtana toimii Innokylän innovaatiomalli (kuva 4).



Kuva 4. Innokylän innovaatiomalli (2015, 5)

Innokylän yhteiskehittämisen mallia voidaan käyttää kehittämistoiminnan perustana ja kehittämisen työvälineenä. Kehittäminen perustuu tarvelähtöisyyteen ja avoimeen yhteiskehittämiseen. Mallissa huomioidaan toimijoiden erilaiset tarpeet ja osallistetaan ratkaisuun vaikuttavat toimijat kehittämisprosessin alusta alkaen. Tavoitteena on myös hyödyntää kehittämistyössä jo olemassa olevia erilaisia kehittämisen ja arvioinnin osallistavia toimintatapoja sekä yleistää omat kehittämistyön tulokset helposti käytettävään muotoon. (Koivisto 2015). Tässä työssä innovaatiomallia käytetään asiakaslähtöisen asiakaskyselyn ja palvelun kehittämiseen. Kehittämistyössä keskitytään kohtiin 1–3. Kehittämistyön tuloksena syntyneen asiakaskyselyn kokeilu ja arviointi, käytännöksi vakiinnuttaminen sekä malliksi yleistäminen jäävät organisaation tehtäviksi kehitystyön myöhemmässä vaiheessa.

4.2.1 Tarpeiden tunnistaminen

Ensimmäisenä askeleena kehittämistoiminnassa on tarpeiden tunnistaminen. Kehittämistarve voi herätä monella tavalla. Tarve kehittämiselle voi herätä

esim. jossakin työkäytännöissä havaitusta puutteesta, uudesta kansalaisaloitteesta tai lakimuutoksesta, strategian valmistelussa havaitusta tarpeesta tai tutkimustuloksesta. Toiminta lähtee liikkeelle erilaisten tarpeiden tunnistamisella ja kehittämishaasteen kannalta merkityksellisten toimijaryhmien tunnistamisella. Tavoitteena kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa on löytää kehittämistyön yhteiset lähtökohdat. (Innokylän innovaatiomalli 2015, 6.)

Perheoikeudellisissa palveluissa kehittämistarpeeksi on tunnistettu asiakasymmärryksen sekä palveluymmärryksen (ks. luku 2.3) syventäminen. Kehittämistarpeen taustalla ovat lainsäädännön muutokset, joissa korostetaan asiakkaan osallisuutta palveluidensa suunnittelussa sekä kaupungin strateginen päämäärä asiakaslähtöisyydestä (Kaupunkistrategia 2014–2020, 7) sekä organisaation oma halu kehittää toimintaansa paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Osallisuuden mahdollistamista sekä kansalaisten osallistumismahdollisuuksia ja vaikutusmahdollisuuksia korostetaan lainsäädännössä. Osallisuus liitetään lainsäädännössä kansalaisuuteen, kuntalaisuuteen sekä asiakkaan ja palvelun käyttäjän asemaan. Osallisuudesta ja vaikutusmahdollisuuksista mainitaan monessa kohtaa lainsäädäntöä muun muassa perustuslaissa (731/1999), kuntalaissa (365/1995) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Vuonna 2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain ohjaavana periaatteena on asiakaslähtöisyys. Laissa korostuvat yksilön mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa käyttämiensä palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Laissa korostetaan myös tarpeellisen tuen arvioinnin merkitystä ja sisältöä. Kansalaisten osallisuutta ja asiakkaan asemaa pyritään vahvistamaan kehittämällä järjestelmällisesti asiakaslähtöisiä palveluja, palautteiden ja kokemustiedon kokoamisella ja asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisäämisellä omaan hyvinvointiinsa ja palveluiden kehittämiseen liittyen. (Pieviläinen ym. 2014, 6.)

4.2.2 Tarpeiden muuttaminen tavoitteiksi

Kehittämisprosessin toisessa vaiheessa kehittämistoiminnan lähtökohtana toimivat tarpeet muutetaan kehittämisen tavoitteiksi. Tavoitteiden asettaminen vaatii yhteistä näkemystä asetetuista kehittämisen tavoitteista. Asetetut tavoit-

teet voivat liittyä siihen, miten kehitettävä ratkaisu toteutetaan, tai ratkaisun ominaisuuksiin, toiminnallisuuteen tai suorituskyykyyn. Tavoitteet voivat koskea myös tuloksia joihin kehittämistoiminnalla pyritään. (Koivisto 2015; Innokylän innovaatiomalli 2015, 6.)

Perheoikeudellisissa palveluissa kehittämistarpeeksi on tunnistettu asiakasymmärryksen sekä palveluymmärryksen syventäminen. Asiakas- ja palveluymmärryksen syventäminen tapahtuu ottamalla asiakkaat mukaan palveluiden suunnitteluun, tässä tapauksessa asiakaspalaute-lomakkeen kehittämiseen. Palveluita halutaan kehittää asiakaslähtöisemmiksi valitsemalla kehitystyön suunnittelutyökaluksi osallistavan suunnittelun menetelmä. Kehitystyö toteutetaan siten, että asiakkaan ääni saadaan kuuluviin kehittämisessä. Tavoitteena on luoda mahdollisimman toimiva työkalu, jonka avulla voidaan kerätä palautetta nykyisten palveluiden tilanteesta sekä tietoa asiakkaiden mahdollisista tällä hetkellä piilossa olevista palvelutarpeista. Kehittämistoiminnan tavoitteeksi on asetettu tässä työssä selvittää, miten syntyy asiakaslähtöisen palautekysely ja kehittää asiakaslähtöinen palautekysely.

4.2.3 Ratkaisujen kehittäminen

Pyörää ei ole aina syytä keksiä uudelleen vaan kehitystyössä kannattaa hyödyntää jo hyväksi havaittuja kehittämisen työkaluja. Jos sopivaa ratkaisua ei löydy valmiina voi myös kehittää ja ideoida innovatiivisia ratkaisuja itse. Ratkaisun ei tarvitse tässä vaiheessa kehitystyötä olla lopullinen. Kokeilemalla ja testaamalla voidaan ratkaisua jalostaa. (Innokylän innovaatiomalli 2015, 8.)

Palautelomakkeen suunnittelussa haluttiin ottaa huomioon asiakaskeskeisen ja asiakaslähtöisen suunnittelun erot (ks. luku 2.1). Asiakaslähtöisessä kehittämismallissa asiakasymmärryksen syventäminen tapahtuu ottamalla asiakas mukaan suunnitteluprosessiin. Perinteisessä asiakastytyväisyyskyselyssä palveluntarjoaja ideoi, suunnittelee ja rakentaa kyselyn. Kun palvelun käyttäjä otetaan suunnitteluprosessiin mukaan, saadaan asiakkaan käyttäjäkokemus esiin ja palveluntarjoajan asiakasymmärrys syvenee.

Kehittämisyhteistyössä voidaan käyttää esimerkiksi palvelumuotoilun keinoja (STM 2012a, 26). Palvelumuotoilua käytetään osallistavana innovaatioiden

kehittämisen menetelmänä sosiaali- ja terveystalvaeluiden kehittämisesssä. Ta-
voitteena on yhdistää uusia menetelmiä jo olemassa oleviin ja hyväksi todet-
tuihin palveluiden kehittämisen työkaluihin. Palvelumuotoilun avulla pyritään
saamaan palvelun käyttäjän ääni kuuluviin ja löytämään väylät, joiden kautta
palvelun käyttäjän tarpeet saadaan nostettua parhaiten esiin. Palveluiden tulisi
olla käyttäjäystävällisiä, olivatpa sitten kyseessä yksityiset tai julkiset palvelut.
Palvelumuotoilun keinojen avulla voidaan etsiä kustannustehokasta ja järke-
vää tapaa tuottaa palvelut asiakaslähtöisesti. Ydinajatuksena on muotoilla eri-
laisia vuorovaikutuskanavia ja -prosesseja, jotka mahdollistavat palvelun käyt-
tämisen. Tarkoituksena on siis löytää jokaiselle asiakkaalle parhaiten sopiva ja
yksilöllinen palvelukokonaisuus. (Tuulanniemi 2015, 103; Kähkönen 2013.)

Palvelumuotoilu on monitieteinen ja poikkitieteellinen osaamisala, missä yh-
distyvät menetelmät ja työkalut eri aloilta. Palveluiden kehittämistä ja innovoin-
tia voidaan lähestyä analyyttisesti sekä intuitiivisesti. Analyyttinen lähestymis-
tapa perustuu faktoihin, kuten esimerkiksi asiakastutkimukseen. Intuitiivinen
lähestymistapa puolestaan tarkoittaa kykyä ja asiantuntemusta havainnoida
miten asiat voisivat olla tulevaisuudessa. (Tuulanniemi 2015, 104.)

Yhteissuunnittelun juuret löytyvät myös tällaisesta osallistuvasta ja osallista-
vasta suunnittelusta. Osallistuvan suunnittelun lähestymistapana on pyrkimys
sidosryhmien (kumppanit, asiakkaat, kansalaiset ja käyttäjät) osallistamiseen.
Yhteissuunnittelussa hyödynnetään asiakkaiden luovaa potentiaalia ja mo-
lemminpuolista vuorovaikutusta palveluiden suunnittelussa. Yhteissuunnittelu
on suunnittelua yhdessä muiden kanssa. Suunnittelun palveluratkaisun käyttä-
jillä tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa palvelun suunnitteluun. Suunnittelun lop-
putuloksena syntynyt onnistunut ratkaisumalli vaatii eri osapuolilta mahdolli-
suuksia määritellä ongelmaa ja sen sisältöä sekä mahdollisuuteen tehdä tar-
vittavia muutosehdotuksia. Yhteissuunnittelu soveltuu hyvin organisaation pal-
veluiden kehittämiseen. Yhteissuunnittelussa ovat mukana asiakkaan edusta-
jat, palvelun käyttäjät ja eri alojen asiantuntijat. Tavoitteena on muun muassa
uusien näkökulmien ja yhteisen näkemyksen löytäminen sekä lisätiedon ja
ymmärryksen lisääminen tietystä kohderyhmästä. Suunnitteluprosessin toteu-
tuksessa käytetään luovia tekniikoita, joiden avulla voidaan inspiroida suunnit-
telua sekä tuottaa yhdessä informaatiota ja ratkaisuja. Luovien ja käyttäjäkes-
keisten suunnittelun menetelmien avulla pyritään kartoittamaan ihmisten eri-

laisia kokemuksia ja tunteita ja rohkaisemaan ideoiden ilmaisemista. (Tuulanniemi 2015, 105–106, 108.)

Yhteissuunnittelun periaatteet soveltuvat hyvin käyttöön myös julkisella sektorilla. Perusajatuksena on, että jokaisen joka palvelua käyttää, tulisi voida vaikuttaa palveluihin liittyvien päätösten tekemiseen. Julkisen sektorin palvelut ovat palveluita, joita jokainen luultavasti jossain elämänsä vaiheessa käyttää. Julkiset palvelut vaikuttavat epäsuorasti myös yhteisön ja yhteiskunnan hyvinvoinnin kautta kaikkiin kansalaisiin. Haasteellisinta palveluiden yhteissuunnittelussa julkisella puolella on muutos vastarinta sekä riskien vältteleminen. Julkiset palvelut ovat muutoksen edessä. Innovatiivisissa palveluiden kehittämisen toimintamalleissa tunnistetaan kansalaisten rooli palveluiden aktiivisina käyttäjinä ja julkiset organisaatiot palveluntarjoajina. (Tuulanniemi 2015, 108.)

Opinnäytetyön osallistavaksi suunnittelutyön välineeksi valikoitui perusteellisen pohdinnan jälkeen Delfoi-menetelmä. Delfoi-menetelmän avulla haluttiin lomakkeen kehittämisessä saada kokemusasiantuntijoiden sekä ammatillisten asiantuntijoiden ääni kuuluviin.

Delfoi-menetelmä on kyselytutkimuksen ja laadullisen tutkimuksen välimuoto, joka kuuluu tulevaisuuteen suuntautuviin arviointimenetelmiin. Menetelmää voidaan käyttää silloin, kun halutaan saavuttaa ryhmän sisäinen yksimielisyys eli konsensus jossakin asiassa. Menetelmän tavoitteena on tuottaa asiantuntijoiden avulla mahdollisimman luetettava näkemysten yksimielisyys eli konsensus kehittämiskohteena olevasta toiminnasta ja sen haasteista. Delfoi-menetelmän avulla voidaan tuottaa uusia arvoja, näkemyksiä ja ideoita suunnittelun ja päätöksenteon pohjaksi. Toiminnan kehittämistarpeiden ja toimintaympäristön muutosten kertovat ns. heikot signaalit saadaan Delfoin avulla paremmin esille. (Anttila; Tulevaisuudentutkimus menetelmäkorttipakka 34; Lindberg 2013, 39.)

Delfoi-menetelmä etenee seuraavasti (Anttila; Delfoin eteneminen):

1. Määritellään ja kuvataan tarkasteltava ongelma.
2. Valitaan asiantuntijat.
3. Toteutetaan ensimmäisen kierroksen kysely- ja kommentointivaihe.
4. Analysoidaan palautetut lomakkeet ja etsitään ne seikat, joista vallitsee suurin yksimielisyys.

5. Toteutetaan toinen kierros, jossa asiantuntijat argumentoivat ja perustelevat näkemyksensä.
6. Toteutetaan tarvittaessa kolmas kierros, jossa kiinnostus kohdistetaan kiinnostavimpiin ja haasteellisimpiin aiheisiin.
7. Analysoidaan ja raportoidaan tutkimuksen tuloksista.

4.2.4 Ratkaisun kokeilu, arviointi, käytännöksi vakiinnuttaminen ja mallintaminen

Arviointi on olennainen osa palveluprosessin kehittämistä. Arvioinnissa asiakasnäkökulman huomiointi tarkoittaa asiakkaan mukaan ottamista arvioinnin suunnitteluun sekä sitä, että arviointi suunnataan asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittämiseen. Hyvien tulosten aikaansaamiseksi terveys- ja sosiaalipalveluissa asiakkaiden osallistuminen, asiakkaan tarpeiden tunteminen ja tunnistaminen sekä asiakkaan itse tekemä arviointi on välttämätöntä. Palveluiden arvioinnin käynnistämisen lähtökohtana onkin usein halu asiakasläh- töisten palveluiden tuottamiseen. (Lindberg 2013, 15.)

Kokeilun ja arvioinnin vaiheessa valitaan osallistavat menetelmät, joilla kerätään tietoa ja arvioidaan prosessia. Tässä vaiheessa kehittämistyötä tehdään kerätyn aineiston perusteella johtopäätöksiä ja arviointia onnistumista ja epäonnistumisista sekä pohditaan, mistä tämä johtui. Tarvittaessa ratkaisua eli tässä tapauksessa kyselylomaketta korjataan ja kehitetään. (Innokylän innovaatiomalli 2015, 10.) Jos kehittämisprosessin avulla saatiin aikaan haluttuja tuloksia, voidaan ratkaisu vakiinnuttaa toimintaympäristöön pysyväksi käytännöksi. Kehittämisprosessin tavoitteena, on että kehittämistyön tuloksena aikaansaatu kyselylomake toimii perheoikeudellisissa palveluissa arvioinnin työkaluna ja palautetta voidaan lomakkeen avulla kerätä säännöllisesti. Lomaketta voidaan hyödyntää palautteen keräämisessä ja sitä voidaan kehittää eteenpäin käyttökokemuksen karttuessa. (Innokylän innovaatiomalli 2015, 11–12.) Nämä kehittämistyön vaiheet toteutetaan organisaation sisällä.

4.3 Kehittäjät

Kyselylomakkeen kehittämisessä Delfoi-menetelmän avulla neljä kokemus- asiantuntijaa sekä ammatilliset asiantuntijat kehittävät lomaketta. Kokemus-

asiantuntijat ovat itse eron kokeneita ja perheoikeudellisia palveluita käyttäneitä henkilöitä, jotka ilmoittautuivat vapaaehtoisiksi kehittämään asiakaskyselyä. Ammatilliset asiantuntijat ovat lastenvalvojia työn tilaajaorganisaatiosta.

Kokemusasiantuntija määritellään henkilöksi, joka on käynyt kokemusasiantuntija koulutuksen ja jolla on henkilökohtaista kokemusta sairastamisesta, kriisistä tai jostakin elämäntilanteesta. Kokemus on kertynyt oman tai läheisen sairauden, kuntoutumisen, kriisin tai tietyn elämäntilanteen kokemuksista tai jonkin palvelun käyttämisestä. Kokemusasiantuntijuuden keskeisiä ulottuvuuksia ovat henkilökohtainen voimaantuminen ja myönteiset vaikutukset esimerkiksi erilaisiin sairauksiin liittyviin asenteisiin. Kokemusasiantuntija haluaa kehittää palveluita ja auttaa muita omien kokemustensa kautta. Hän on myös tietoinen siitä, mitkä tekijät ovat auttaneet häntä tai hänen läheistään toipumaan. Toisaalta kokemusasiantuntijatoiminta voi tarkoittaa myös vertais-toimintaa kolmannen sektorin, yhdistysten tai järjestöjen vertaisryhmissä. Vertais- ja kokemusasiantuntijuus eroavat kohderyhmiltään. Vertaisasiantuntijat toimivat omassa viiteryhmissään esimerkiksi toisten kuntoutujien kanssa. Kokemusasiantuntijat toimivat sosiaali- ja terveyssektorilla, oppilaitoksissa sekä ammattilaisten rinnalla. (Kostiainen, Ahonen, Verho, Rissanen & Rotko 2014, 6.)

Kokemusasiantuntijat on otettu hyvin vastaan julkisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Ammatillaiset saavat uutta tietoa ja uusia näkökulmia palveluiden toimivuudesta niiden käyttäjän näkökulmasta. (Hietala & Rissanen 2015, 7–8.) Kokemusasiantuntijuuden avulla voidaan kehittää palvelujärjestelmää vaikuttamalla palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja toimeenpanoon (Kostiainen ym. 2014, 6).

4.4 Eettiset näkökulmat

Olen pyrkinyt huomioimaan opinnäytetyötäni tehdessäni sosiaalialan ammatteettiset toimintatavat. Yksi kehittyneen ammatillisuuden tunnusmerkeistä on valmius oman työn ja työkäytäntöjen eettiseen ja arvioivaan pohdintaan (Arki, arvot, elämä, etiikka 2013, 5). Opinnäytetyö prosessina vaatii tekijältään jatkuvaa valmiutta pohtia ja arvioida omaa työtään ja sen sisältöä kriittisesti. Jos tällainen arviointi ja pohdinta jäävät väliin, on vaarana työn lähteminen ns.

väärille poluille. Reflektiivisyyteen kuuluu myös oman toiminnan ja osaamisen erittely ja arviointi, oman ammatillisen toiminnan tarkastelu, kriittisyys sekä pyrkimys arvioivaan ja tietoinen toiminnan kehittäminen yhdessä muiden toimijatahojen kanssa. (Mäkinen ym. 2011, 52–53.)

Asiakaslähtöinen lähestymistapa on ajankohtainen ja ammattieettinen lähestymistapa sosiaali- ja terveysalan palveluiden suunnittelussa. Asiakaslähtöisyydellä on keskeinen rooli sosiaalialan ammatillisessa työssä. Tavoitteena on pyrkiä edistämään asiakaslähtöisyyttä organisaation kaikilla tasoilla ja toimia havaittujen epäkohtien poistamiseksi. Ammatilainen toimii siten, että toteuttaa oman organisaation päämääriä asiakkaan hyväksi. Menettelymalleja ja työtapoja on kehitettävä ammattieettisten periaatteiden mukaisesti vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaalialan ammatilainen osaa arvioida oman toimintansa tasoa asiakkaiden ja organisaation näkökulmasta. Reflektiivinen työote mahdollistetaan työnohjauksen, täydennyskoulutuksen, säännöllisen itsearvioinnin sekä arviointimenetelmien käyttämisen ja asiakaspalautteen keräämisen avulla. (Arki, arvot, elämä, etiikka 2013, 11.)

Lainsäädäntö ja toiminnan laillisuus ovat julkisella sektorilla sekä sosiaalialalla tärkeässä asemassa. Tämä koskee myös lastenvalvojien työtä. Lastenvalvojien työtä kuvaaviin kappaleisiin olen pyrkinyt lisäämään myös lainkohdan, johon työtehtävän kuvaus perustuu. Lainsäädäntö ja toiminnan laillisuus liittyvät yhteiskunnalliseen oikeudenmukaisuuteen ja demokratiaan. (Arki, arvot, elämä, etiikka 2013, 5.)

Työn luotettavuuden tarkastelussa on tärkeää kehittäjän tai tutkijan objektiivisuus. Hänen päätösvallassaan on, miten kehittämistyö tapahtuu ja miten kerätty aineisto analysoidaan ja tulkitaan. Työ on toteutettava tieteen sääntöjen mukaan. Myös työn tutkimusasetelman pitää olla kunnossa. Työn uskottavuutta lisää riittävä dokumentaatio. Kaikki tutkimus- tai kehitystyön aikana tehdyt ratkaisut täytyy perustella. Perusteltavia ratkaisuja ovat myös tiedonkeruu-, analysointi- ja tulkintamenetelmät. Menetelmiin on perehdyttävä etukäteen, jotta tiedetään soveltuuko menetelmä tutkittavaan ilmiöön. (Kananen 2014, 150–151, 153.)

Kanasen (2014, 151–152) mukaan laadullisen tutkimuksen yleisiä luotettavuuskriteereitä ovat mm. vahvistettavuus, arvioitavuus/dokumentaatio, tulkin-

nan ristiriidattomuus, luotettavuus sekä saturaatio eli kylläntyminen. Tutkimustyön luotettavuutta voidaan parantaa myös se, että tietoa kerätään eri lähteistä ja peilataan eri lähteistä saatua tietoa omaan tulkintaan tai löytyykö eri tietolähteistä toisiaan tukevia tuloksia. Tällaisia lähteitä voivat olla muut tutkimukset tai tutkimuksen aikana kerätyt aineistot. Eri lähteisiin perustuvalla todistusaineistolla voidaan vahvistaa kehittäjän tulkintaa ilmiöstä ja saada kehittämistyölle lisää uskottavuutta. Tässä kehitystyössä teoria tukee kehittämistyön uskottavuutta.

Myös tutkimuksen aiheen valinta on eräänlainen eettinen ratkaisu. Valittaessa tutkimusaihetta on pohdittava miksi haluaa valita tämän tutkimusaiheen ja miten tutkimus toteutetaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 24.) Aiheenvallintani takana oli haluni tutustua täysin uuteen ja haastavaan toimintaympäristöön. Ajattelin myös, että avioeroon ja siihen liittyvään palveluympäristöön voin kohdata sosionomin työssä myös tulevaisuudessa.

Hirsjärven ym. (2009, 25) mukaan tärkeää tutkimustyössä on ihmisarvon kunnioittaminen. Ero on aiheena hyvin henkilökohtainen. Tämä kävi ilmi myös kokemusasiantuntijoiden palautteesta. Eron aikaa ei edes välttämättä haluta muistella. Aiheen käsittely vaatii tunneherkkyyttä ja hienotunteisuutta. Ihmiselle on annettava itse mahdollisuus päättää, haluaako hän osallistua tutkimukseen. Näin kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Keskeinen eettinen periaate tutkimustyön tekemisessä on myös, se että toisten tekstiä ei plagioida eli lainata luvottomasti. Kunnia on annettava sille kelle se kuuluu. Pysin työssäni asianmukaisiin lähdemerkintöihin sekä oikeanlaisiin viittauksiin asiasisältöjä lainatessani. Eettisyyteen kuuluu myös, että tuloksia ei yleistetä kriittikittömästi. Tuloksia ei myöskään saa keksiä itse, eikä niitä saa kaunistella. Raportoinnin on oltava selkeää ja kattavaa. Kuvaan tutkimukseni käyttämäni menetelmät selkeästi. (Hirsjärvi ym. 2009, 26.)

5 KEHITTÄMISPROSESSIN VAIHEET

Kehittämistyö alkoi tarpeiden tunnistamisesta innovaatiomallin kohdan yksimukaisesti. Tässä kehittämisprosessissa lähdettiin liikkeelle siten, että tutustuin lastenvalvojien työhön ja heidän odotuksiinsa kehittämistyöstä yhteisessä

palaverissa keväällä 2015. Aiheeseen liittyvään teoriaan tutustuin tarkemmin syksyllä 2015. Keskustelujen pohjalta haluttiin lähteä etsimään vastauksia kysymyksiin, vastaavatko perheoikeudellisten palveluiden olemassa olevat palvelut erotilanteessa olevien parien ja perheiden tarpeita ja millaisia palveluita kaivattaisiin erotilanteessa lastenvalvojlta lisää. Tärkeäksi koettiin selvittää, millä tasolla palvelut ovat nyt ja miten niitä voitaisiin parantaa tulevaisuudessa sekä syventää asiakas- ja palveluymmärrystä organisaation asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi. Kyseisessä yksikössä ei ole aikaisemmin kerätty asiakaspalautetta tällaisessa mittakaavassa, joten kyselylomakkeen kehittäminen lähti aivan alusta.

Tässä kehittämistyössä innovaatiomallin kehittämisen askeleet 2 ja 3 kulkevat rinnakkain. Tarpeiden muuttaminen tavoitteiksi ja ratkaisujen keksiminen menivät osaksi päällekkäin. Kehittämistarpeet olivat jo työn alussa selvillä, mutta työn edetessä tarvittiin uusia ratkaisuja lomakkeen arvioinnin ja testaamisen vaiheessa.

Kysely voi tarkoittaa laajasti ajateltuna kaikkea yksinkertaisesta mielipidetiedustelusta laajaan kyselytutkimukseen. Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä ja tarkastella tietoa erilaisista yhteiskunnallista ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, heidän mielipiteistään, asenteistaan ja arvoistaan. Kyselylomaketta voidaan käyttää mittausvälineenä, joka soveltuu mielipidetiedusteluista, katukyselyihin, soveltuvuustesteihin sekä palautemittauksiin. (Vehkalahti 2014, 11.) Virtasen ym. mukaan (2011, 37) perinteisessä asiakaskeskeisessä palveluiden kehittämismallissa asiakaskyselyn ideoi, suunnittelee ja rakentaa kyselyn tekijä. Asiakaslähtöisessä kehittämismallissa asiakasymmärryksen syventäminen tapahtuu yhdessä palvelun tuottajan ja asiakkaan eli palvelun käyttäjän kanssa (ks. luku 2.3). Asiakkaan osallisuuden lisäämiseksi kyselylomakkeen suunnittelussa valittiin kehittämismenetelmäksi delfoi-menetelmä.

Kysymysten laatimisessa lähdin liikkeelle tutustumalla sosiaali- ja terveysalalla aikaisemmin tehtyihin asiakastutkimuksiin sekä ottamalla selvää, mitä asioita kyselylomakkeen laadinnassa tulisi huomioida. Taanilan (2014, 21) mukaan kysymysten suunnittelussa on otettava huomioon käsitteiden ja ilmiöiden ulottuvuudet, jotka ovat usein sidoksissa aiheeseen liittyvään teoriaan. Tässä asiassa työni teoreettisesta viitekehyksestä sekä kehittämisprosessin toimintaympäristö kuvauksesta oli apua kysymysten aihepiirien hahmottelussa. Jo-

kaisen kysymyksen kohdalla tulisi miettiä myös, miten siihen annettu vastaus auttaa tutkimuskysymyksiin vastaamista. On myös mietittävä, saadaanko kysymyksen avulla vastaus siihen, mitä halutaan tietää. Pohdittavaksi jää myös, voisiko toisella tavalla asetettu kysymys tuottaa tiedon tehokkaammin tai luotettavammin. (Taanila 2014, 21.)

Taanila (2014, 21) jaottelee kysymykset tosiasioita mittaaviin kysymyksiin, vastaajan tietämystä mittaaviin kysymyksiin sekä mielipiteitä, asenteita, uskomuksia ja aikomuksia mittaaviin kysymyksiin. Tosiasioita mittaavia kysymyksiä lomakkeessa ovat kysymykset 1–4, joita ovat ns. taustatiedot, eli vastaajan sukupuoli, ikä ja lapsien määrä, avioerosta kulunut aika. Jos halutaan tutkia vastaajan tietämyksen ja käyttäytymisen välistä yhteyttä, mitataan vastaajan tietämystä. Vastaajan tietämystä kyselylomakkeessa mitattiin kysymyksillä 5–8 ja 10. Kysymyksissä kartoitettiin tiedon saamista palveluista, perheoikeudellisten palveluiden käyttöä, ensimmäisen ajan saamista, avun tarpeita sekä millaisia palveluita erotilanteessa olisi kaivattu lisää. Mielipiteitä, asenteita ja uskomuksia mitattiin kysymyksillä 9 ja 11–15. Näillä kysymyksillä haluttiin saada tietoa, millaisiin asioihin tarvittaisiin enemmän tukea ja apua, miten lapsi tai lapset huomioitiin tapaamisissa sekä tietoa palvelun saatavuudesta ja laadusta. Kysymyksessä 12 kartoitetaan palveluiden saatavuutta. Kysymys 13 keskittyy palveluiden laadun kartoittamiseen. Mielipiteiden, asenteiden, uskomuksien ja aikeiden mittaamisessa on huomioitava kysymysten luotettavuus- ja pätevyys-ongelmat. Vastaajan tuntemukset, mielentila, ympäristö ja ajankohta voivat vaikuttaa vastaajan tulkintaan omasta mielipiteestään. Vastaajan objektiivisuus tulkita ja arvioida omia tuntemuksiaan, vastauksien sosiaalinen hyväksyttävyys sekä kyselyn tekijän odotuksen voivat myös vaikuttaa vastauksiin. (Taanila 2014, 21–22.)

Eritasoisten käsitteiden erottaminen toisistaan on tärkeää. Asenteiden ja arvojen mittaaminen edellyttää konkreettisia kysymyksiä ja väitteitä. Operationalisoinnilla tarkoitetaan käsitteiden työstämistä mitattavaan ja ymmärrettävään muotoon. Erilaiset ilmiöt ovat monimuotoisia. Abstraktit käsitteet on purettava pienempiin helpommin mitattaviin osiin. Mittarilla tarkoitetaan kyselytutkimuksessa Vehkalahden (2014, 12) mukaan *kysymysten ja väittämien kokoelmaa, jolla pyritään mittamaan erilaisia moniulotteisia ilmiöitä kuten arvoja ja asenteita*. Tutkimuksessa voidaan soveltaa jo aikaisemmin käytettyjä valmiita mitta-

reita tai kehittää itse uusia mittareita. Kyselylomake on siis kokoelma yksittäisiä kysymyksiä ja mittareita. Kyselytutkimuksen kehittämisessä on huomioitava, että mielipiteet, asenteet ja arvot ovat moniulotteisia ja monimutkaisia ja niiden mittaaminen on haasteellista. Osio on yksittäinen kysymys tai väite, joka mittaa pääasiallisesti vain yhtä asiaa. Osioista on tehtävä selkeitä, ytimekkäitä sekä ymmärrettäviä. Lomaketta suunniteltaessa on vältettävä monimutkaisia sanamuotoja ja käsitteitä, koska yksikäsitteisen kannanottaminen kysymykseen vaikeutuu. (Vehkalahti 2014, 12,17–18, 23.)

Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä tai asteikkoihin perustuvia kysymyksiä. Avoimissa kysymyksissä on kysymys ja vastausta varten jätetään tyhjä tila. Kyselylomakkeen avoimia kysymyksiä ovat kysymykset 9 ja 15. Monivalintakysymyksissä on valmiiksi laaditut numeroidut vastausvaihtoehdot. Vastaaminen tapahtuu rastittamalla tai rengastamalla sopiva vastausvaihtoehto tai vaihtoehdot. Lomakkeessa voi olla myös strukturoidun ja avoimen kysymyksen yhdistelmä. Kysymyslomakkeessa tällaista yhdistelmää on käytetty kysymyksissä 5, 6, 8, 10 ja 11. Avoimella vaihtoehdolla voidaan saada tällaisessa kysymyksessä esiin uusia näkökulmia. Skaaloihin eli asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä esitetään väittämiä, ja vastaaja valitsee sen vaihtoehdon mitä mieltä hän asiasta on. Skaaloihin perustuvia kysymyksiä ovat kyselylomakkeen kysymykset 12 ja 13. Näissä kysymyksissä on käytetty Likertin asteikkoa. Likertin asteikko on 5- tai 7-portainen. Vastausvaihtoehdot muodostavat joko nousevan tai laskevan asteikon. (Hirsjärvi ym. 2009, 198–200.)

Kyselytutkimuksen etuna on se, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselylomakkeen heikkouksia ovat aineiston mahdollinen pinnallisuus sekä tutkimusten teoreettinen vaatimattomuus. Vastaajat eivät välttämättä suhtaudu vakavasti tutkimukseen. Vastausvaihtoehdot voivat olla vastaajien mielestä epäonnistuneita. Tällöin vastaamisessa voi sattua väärinkäsityksiä. Vastaajat eivät välttämättä tiedä tarpeeksi aiheesta, mihin ovat vastaamassa. Hyvän lomakkeen laatiminen ei ole helppoa ja vie paljon aikaa. Kyselytutkimuksen haasteena voi olla vastausprosentin jääminen pieneksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

5.1 Ensimmäinen kehittämiskierros

Delfoi-menetelmän avulla pyrittiin löytämään ja kehittämään uusia ratkaisuja (innovaatiomalli vaihe 3) asiakaspalaute-lomakkeen teemoihin ja rakentamiseen.

Lomakkeen testauksen ja kokeilun avulla voidaan varmistaa, että lomake on toimiva ja tarvittaessa korjata lomakkeen kysymyksiä (Hirsjärvi ym. 2009, 204). Kyselylomake ja sen rakenne kannattaa suunnitella huolellisesti, koska tutkimuksen onnistuminen riippuu lomakkeesta. Ratkaisevaa onnistumisessa on, kysytäänkö lomakkeessa sisällöllisesti oikeita asioita tilastollisesti mielekkäällä tavalla. (Vehkalahti 2014, 20.)

Ensimmäinen Delfoi-menetelmän mukainen kysely- ja kehittämiskierros oli huhtikuussa 2016. Neljälle kokemusasiantuntijalle sekä lastenvalvojille kyselylomakkeen ensimmäinen versio toimitettiin sähköpostitse saatekirjeen kera. Saatekirjeessä kerrottiin lyhyesti tutkimuksen tavoitteista sekä esiteltiin delfoi-menetelmä ja annettiin ohjeita kehittäjille. Ammatilliset asiantuntijat eli lastenvalvojat antoivat kehitysehdotuksensa lomakkeeseen yhteisessä palaverissa huhtikuussa 2016. Kokemusasiantuntijat antoivat palautteensa sähköpostitse. Palautetta saatiin kolmelta kokemusasiantuntijalta sekä neljältä ammatilliselta asiantuntijalta.

Kokemusasiantuntijoiden palautteessa nousi järjestelmällisesti esiin ihmetys siitä, että mitä lomakkeessa käytetty termi *perheoikeudelliset palvelut* tarkoittaa. Kysymyksessä 5 kysytään, mistä vastaaja sai tietoa perheoikeudellisista palveluista. Kysymyksessä 6 kysytään, mitä perheoikeudellisia palveluja vastaaja on käyttänyt. Kokemusasiantuntijat toivoivat, että näiden kysymysten paikkaa vaihdettaisiin tai kysymys 5 muotoiltaisiin siten, että vastaaja ymmärtää helpommin, mitä perheoikeudelliset palvelut oikein ovat. Kyselylomakkeen ohkeen toivottiin saatekirjettä, jossa selvitetään tarkemmin perheoikeudellisten palveluiden sisältö.

Kysymyksessä 10 kokemusasiantuntijat pohtivat, onko erotilanteessa aikaa ja halua osallistua erilaisiin palveluihin. Toisaalta myös todettiin, että juuri erotilanteessa olisi kaivattu tukea asiantuntijalta tai toisilta samassa tilanteessa olevilta ihmisiltä. Sosiaalinen media tai kasvokkain olo asiantuntijan tai muiden

samassa tilanteissa olevien henkilöiden kanssa voisivat olla sellaisia palveluita, joista olisi erotilanteessa apua.

Jos ero on ollut vastaajalle vaikeaa aikaa, ei välttämättä ole helppoa muistaa kaikkea eroon liittyviä yksityiskohtia aina niin tarkasti. Palautteessa kaivattiin kysymykseen, jossa kysyttiin ensimmäisen ajan saamista perheoikeudellisten palveluiden pariin (kysymys 7), vastausvaihtoehtoa en tiedä / en muista. Kysymyksissä 11 ja 12 ja kokemusasiantuntijat pohtivat, tarkoittaako vastausvaihtoehto ”ei samaa eikä eri mieltä” samaa kuin ”en tiedä / en muista. Näille vastausvaihtoehtoilta kaivattiin myös avointa tilaa eli perustelumahdollisuutta, miksi asiat ovat näin.

Kieliasun selkeyteen ja ymmärrettävyyteen kiinnitettiin myös huomioita. Lomakkeen kielen tulisi olla helppo lukuista ja mahdollisimman ymmärrettävää. Kysymysten tulisi olla selkeitä. Kyselylomakkeessa tulisi välttää niin kutsuttua ammattislangia. Erilaisten ammattitermien käyttöä tulisi välttää, jotta vastaaja ymmärtää helposti, mitä häneltä oikein tahdotaan kysyä. Myös sinutteluun ja teitittelyyn kiinnitettiin huomiota. Linjan tulisi olla yhtenäinen koko lomakkeessa.

Ero on kokemuksena aina yksilöllinen ja hyvin henkilökohtainen. Myös tämä nousi esiin kokemusasiantuntijoiden palautteesta. Vastaajan ei ehkä ole niin helppoa vastata erotilanteessa tällaiseen kyselylomakkeeseen, saati sitten lähteä kehittämään palveluita.

Ammatilliset asiantuntijat antoivat palautetta lomakkeesta yhteisessä palaverissa huhtikuun 2016 lopussa. Kysymyksessä 2 arvioitiin, että juuri eronneiden asiakasryhmästä ei välttämättä löydy asiakkaita, jotka ovat yli 60-vuotiaita ja joilla on alaikäisiä lapsia. Perheen lasten lukumäärä kysyttäessä (kysymys 3) tulisi huomioida, että parisuhteita ja perheitä on erilaisia ja tämän kysymyksen pitäisi koskea vain alaikäisiä lapsia.

Perheoikeudellisten palveluiden käsitteen käyttäminen arvelutti myös ammatillisia asiantuntijoita. Heidän mielestään perheoikeudelliset palvelut voitaisiin kysymyksissä 5 ja 6 vaihtaa muotoon lasten valvojan palveluita. Kuudennessa kysymyksessä pohdittiin myös kysymyksen sekä vastausvaihtoehtojen muo-

toilua. Ilmaisujen tulisi olla heidän mukaansa selkeämpiä ja vastaajalle helpommin ymmärrettäviä.

Lomakkeen seitsemännessä kysymyksessä kartoitettiin ensimmäisen ajan saamista perheoikeudellisten palveluiden piiriin. Tämän kysymyksen muotoilussa tulisi kiinnittää ammatillisten asiantuntijoiden mukaan huomiota kysymyksen sanamuotoon sekä vastauksissa aikaskaalan realistisuuteen lastenvalvojan tapaamisen järjestymisessä.

Kysymykset 10 ja 11 herättivät ammatillisissa asiantuntijoissa ristiriitaisia ajatuksia. Kymmenennessä kysymyksessä kartoitetaan, millaisia palveluita vastaaja olisi kaivannut erotilanteessa lisää. Mietittäväksi jäi, onko palveluiden listaaminen liian johdatteluvaa vai onko hyvä, että mahdollisista palveluista on annettu jo valmiita vaihtoehtoja. Kysymyksessä on myös avoin vaihtoehto, johon vastaaja voi kirjoittaa lisää haluamiansa palveluvaihtoehtoja. Yhdennestätoista kysymyksessä kysyttiin lapsen tai lasten huomioinnista tapaamisissa. Ammatilliset asiantuntijat kyseenalaistivat kysymyksen tarpeellisuuden, koska lapset eivät yleensä ole mukana tapaamisissa. Toisaalta on taas tilanteita, että lapset ovatkin mukana, ja tällöin lapsen tai lasten huomioiminen tilanteessa on olennaista palvelun laadun ja onnistumisen kannalta. Palveluiden saatavuutta mittaavassa kysymyksessä (12) viimeisen vastausvaihtoehto tulisi ammatillisten asiantuntijoiden mukaan muotoilla siten, että molemmat vanhemmat voivat vastata kysymykseen tasavertaisesti.

5.2 Toinen kehittämiskierros

Toista kehittämiskierrosta varten analysoin lomakkeesta saadun palautteen ja etsin kaikille kehittäjille yhtenäisiä näkemyksiä. Kokemusasiantuntijoiden ja ammatillisten asiantuntijoiden palautteesta löytyi yhteneväisiä teemoja. Yhteisiä kehittämisteemoja molemmille asiantuntijoille ovat lomakkeen rakenteessa perheoikeudellisten palveluiden sisällön tarkempi määrittely, tarve saatekirjeelle sekä kieliasun selkeyttäminen sopimaan paremmin vastaajalle. Kyselylomakkeeseen kaivattiin saatekirjettä, jossa kerrottaisiin asiakaslähtöisyydestä sekä lastenvalvojien tehtävistä ja kyselylomakkeeseen vastaamisesta tarkemmin. Saadun palautteen perusteella lomakkeeseen tehtiin tarvittavat kor-

jaukset. Toisella kierroksella asiantuntijat saivat myös argumentoida ja perustella omia näkemyksiään.

Kyselylomaketta kehitettiin ensimmäisen kehittämiskierroksen palautteen perusteella kysymysten rakennetta muuttamalla, muotoilemalla tarvittaessa kysymysten sanamuotoja ja sisältöjä sekä kieliasua selkeyttämällä. Lomakkeesta poistettiin myös sinuttelumuoto ja se korvattiin teitittelyllä kaikissa kysymyksissä.

Toista kehittämiskierrosta varten kyselylomakkeen rinnalle tehtiin saatekirje, jota asiantuntijat saivat myös kommentoida toisella Delfoi-kierroksella. Kyselylomakkeen saate vaikuttaa tutkimuksen onnistumiseen, aineiston mahdolliseen uudelleen käyttämiseen ja kyselyn vastausprosenttiin. Saatekirjeen avulla vastaajia voidaan motivoida vastaamaan kyselyyn. Kyselylomakkeen laatijalla on eettinen ja lainsäädännöllinen velvollisuus kertoa tutkimuksen kohteelle syyt tietojen keräämiseen. Myös koottujen tietojen käyttötarkoitus on käytävä saatekirjeestä ilmi vastaajalle. Saatekirjeen pituuteen, sisältöön, ulkoasuun ja kieleen tulee kiinnittää tarpeeksi huomiota. (Borg 2011.)

Toinen kehittämiskierros käynnistyi toukokuussa 2016. Kokemusasiantuntijoille sekä ammatillisille asiantuntijoille lähetettiin sähköpostitse ensimmäisestä kehittämiskierroksesta koottu palaute, palautteen mukaisesti paranneltu lomake sekä saatekirje. Asiantuntijat antoivat palautteensa sähköpostitse. Palautetta saatiin tällä kierroksella neljältä kokemusasiantuntijalta sekä toimeksiantaja organisaation lastenvalvojilta.

Kokemusasiantuntijoiden mielestä lomake oli ensimmäisen kehittämiskierroksen jälkeen selkeämpi. Lomakkeen kieliasussa huomio kiinnittyi oikeaan teitittely-muotoon. Verbimuoto on teititeltäessä monikon 2. persoonassa (esim. olette, istukaa), vaikka puhuteltavia olisi vain yksi. Menneen ajan liittomuodoissa pääverbi on kuitenkin yksikössä, jos teititeltäviä on vain yksi. (Teitittely). Esimerkiksi kysymyksissä 5 ja 10 teitittelyt ovat muodoissa oletteko tehneet ja olisitte kaivanneet. Oikeat muodot ovat oletteko tehnyt ja olisitte kaivannut.

Kysymyksessä 2, jossa kysyttiin vastaajan ikää, oli ikähaarukka realistisen oloinen ja kattoi hyvin koko ikäjakauman. Erosta kulunut aikahaarukka kysymyksessä 4 koettiin asiantuntijoiden taholta hyväksi. Lomakkeen kehittäjien

mielestä oli mielenkiintoista ja antoisaa lukea muiden kehittäjien antamaa palautetta sekä ajatuksia lomakkeesta.

Ammatilliset asiantuntijat pohtivat ensimmäisellä kehittämiskierroksella tarvitseeko lomakkeessa ollenkaan kysymystä 11, jossa kysyttiin, kuinka mukana ollut lapsi huomioitiin tapaamisissa. Kokemusasiantuntijat puolestaan kokivat lapsen huomioimisen tärkeänä seikkana. Asiakaslähtöisyyden ja lapsen osallisuuden näkökulmasta ristiriita ammatillisten asiantuntijoiden ja kokemusasiantuntijoiden näkökulmissa on mielenkiintoinen. Seikulan (2014, 16) mukaan lastenvalvojat tapaavat pääsääntöisesti vain perheen eroavat vanhemmat, mutta toisinaan tapaamisessa ja kuulemisissa on myös lapsia mukana. Lastenvalvojalla on työnkuvansa vuoksi mahdollisuus kiinnittää huomiota siihen, että erotilanteessa lasta ja hänen tarpeensa tulevat kuulluiksi. Palveluohjauksen keinoin vanhempia ja lapsia voidaan ohjata erilaisten eroperheille tarkoitettujen palveluiden pariin. Osa lastenvalvojista on myös kouluttautunut tukemaan eroperheitä.

Lakien näkökulmasta katsottuna lapsella ei ole suoranaisesti oikeus olla osallisena vanhempiensa erossa, kuitenkin perhesuhteiden ja -rakenteen muutokset vaikuttavat lapseen suuresti (Karttunen 2010, 77). Erotilanteessa lapsen osallisuus perhesuhteiden muutoksen tarkoittaa lapsen oikeutta kuulua perheeseen ja vaikuttaa perheen piiriin kuuluviin asioihin. Lapsen osallisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että lapsi tuntee tulevansa kuulluksi perheessään itseään tai perhettä koskevissa asioissa. Myös lapsen kokemus siitä, että hän voi vapaasti ilmaista omia tarpeita ja toiveitaan on oleellista lapsen osallisuuden toteutumisessa avioerokokemuksessa. (Seikula 2014, 18.)

On paljon perheitä, joiden on otettava lapset tapaamisiin mukaan, koska heillä ole paikkaa, johon lapset voisivat tapaamisten ajaksi mennä. Perheoikeudellisilla palveluilla voisi olla suurempi rooli palveluohjauksessa erotilanteessa oleville vanhemmille. Kyseissä tilanteissa vanhemmat voitaisiin ohjata käyttämään lapsiperheiden kotipalveluita. Kotipalvelut auttavat asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muissa lasten hoitoon ja kasvatukseen liittyvien tehtävien ja toimintojen suorittamisessa ja niissä avustamisessa. Perhe on oikeutettu lapsiperheiden kotipalveluihin sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen

perusteella. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301). Lapsiperheiden kotipalveluiden käyttö ei vaadi perheeltä lastensuojelun asiakkuutta (Lapsiperheiden kotipalvelu 2015).

Kokemusasiantuntijat toivoivat myös mahdollisuutta henkilökohtaiseen yhteydenottoon lastenvalvojalta. Kokemusasiantuntijat toivoivat, että lomakkeen lopussa voisi olla kohta, jossa annetaan mahdollisuus siihen, että lastenvalvoja voi ottaa asiakkaan niin halutessa yhteyttä henkilökohtaisesti lomakkeen täyttäjään. Näin tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus kertoa esimerkiksi tarkentavia seikkoja palautelomakkeestaan.

Ammatilliset asiantuntijat toivoivat, että ennen kuin lomakkeessa käytetään käsitettä *perheoikeudelliset palvelut*, sen sisältö selvitettäisiin vastaajille vielä selkeämmin. Näin asiakkaat hahmottaisivat paremmin, mitä perheoikeudelliset palvelut ovat. Kysymyksessä 5 ammatilliset asiantuntijat toivoivat, että palveluista jätettäisiin pois olosuhdeselvitykset. Olosuhdeselvitykset ovat oikeuden erikseen pyytämiä palveluita perheoikeudellisilta palveluilta, joten tämä voi sotkea asiakkaita. Kysymyksessä 6 voitaisiin jättää kirjat pois tiedonlähteenä eroon liittyvistä palveluista. Kysymyksen 11, jossa pohdittiin lapsen huomiointi tapaamisissa, tarpeellisuus kyseenalaistettiin edelleen. Vastausvaihtoehtoihin toivottiin muutoksia kysymyksessä 14. Vastausvaihtoehdot toivottiin muutettavan muotoon ”En kokenut saavani juurikaan apua erotilanteeseen” ja ”En kokenut saavani apua erotilanteeseen laisinkaan”. Aikaisemmin nämä vastaukset olivat ”Asiat muuttuivat jonkin verran huonommiksi” ja ”Asiat muuttuivat huonommiksi”. Nämä vastausvaihtoehdot koettiin liian laajoiksi, koska ero on pitkä prosessi ja tällaisen kysymyksen voi kysyä vasta, kun ero on kokonaan käsitelty. Saatekirje-rungon sisältöön ja kieliasuun haluttiin jonkin verran muutoksia. Kirjeessä haluttiin korostaa lastenvalvojan tehtävää auttaa vanhempia menettelemään lapsen edun mukaisesti sopimusten tekemisessä.

Toisen kierroksen kehittämis ehdotusten perusteella saatekirjeen runkoon (liite 1) ja kyselylomakkeeseen (liite 2) tehtiin tarvittavat korjaukset. Innovaatiomallin kehittämisvaiheet 4–6 (kokeilu ja arviointi, käytännöksi valmistelu ja malliksi yleistäminen) tapahtuvat jatkossa organisaation sisällä. Kyselylomaketta voi testata aluksi halukkailla asiakkailla. Kokeilun jälkeen voidaan tehdä mahdolliset tarvittavat korjaukset lomakkeeseen. Kokeilun ja mahdollisten korjaustoimenpiteiden jälkeen palautemalli otetaan osaksi arkipäivän työtä. Tämä edel-

lyttää myös organisaation työntekijöiden ja johdon sitoutumista käytäntöön sekä tulosten hyödyntämistä.

5.3 Kehittämisosprossin arviointi

Kehittämistutkimuksessa tavoitteena oli päästä mahdollisimman hyvään lopputulokseen eli muutokseen. Tässä työssä mahdollisimman hyvä lopputulos oli asiakaslähtöisesti suunniteltu sekä toimeksiantajan tarpeet täyttävä asiakaskysely. Muutosprosessin onnistumiseen ja kehittämisosprossin luotettavuuteen tähdättiin jo kehittämistyön suunnitteluvaiheessa sekä työn edetessä. Tämä tehtiin arvioimalla omaa toimintaa sekä pohtimalla työn etenemiseen vaikuttavia mahdollisuuksia ja riskitekijöitä. Jos luotettavuutta olisi tarkasteltuvasta jälkikäteen, olisi toiminta ollut vain toteavaa. (Kananen 2015, 112.)

Tässä työssä kehittämistoiminnan tavoitteiksi oli asetettu asiakaslähtöisen palautekyselyn luominen. Tavoitteena oli myös selvittää, miten asiakaslähtöinen palautekysely syntyy. Kehittämisosprossin arvioinnissa asiakasnäkökulma huomioitiin ottamalla asiakas mukaan suunnitteluun Delfoi-menetelmän avulla ja arvioinnin suuntaamista asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittämiseen. Onnistuneen tuloksen aikaansaamiseksi asiakkaan tarpeiden tunnistaminen sekä asiakkaan itse tekemä arviointi oli välttämätöntä. (Lindberg 2013, 15.)

Kehittämistyön keskiössä olevaan asiakaslähtöisyyden roolin sekä osallistavan yhteissuunnittelun menetelmän käyttämiseen tässä kehitystyössä olin erittäin tyytyväinen. Delfoi-menetelmän avulla sain esiin sellaisia näkökulmia, joita ei olisi saatu esiin pelkästään asiakaskeskeisellä toimintatavalla. Kehittäjät olivat kiinnostuneita toistensa näkökulmista, ja yhteinen näkemys lomakkeen rakenteesta muodostui vähitellen kehittämiskierrosten aikana. Menetelmän avulla syntyi keskustelua. Pyrkimyksessä uusien näkemysten ja ideoiden tuottamisessa suunnittelun pohjaksi onnistuin.

Kehittämisosprossin aikana huomasin, että asiakaslähtöisen palautekyselyn luominen ei olisi onnistunut perinteisellä asiakaskeskeisellä kehittämistavalla. Toimivan kyselylomakkeen luominen vaati molempien asiantuntijaryhmien panosta. Tavoitteena oli yhdistää palvelun käyttäjän ja kehittäjän tietämys yhteiseksi näkemykseksi. Asiakaslähtöisellä kehittämistavalla lomakkeesta kehit-

tyi monipuolisempi ja kehittämisprosessissa saatiin kuulumaan asiakaan ääni. Ammatillisten asiantuntijoiden roolia lomakkeen kehittämisessä ei tule väheksyä. Palvelun käyttäjän tarpeet ja käyttöympäristön vaatimukset yhdistetettiin kehittämisprosessissa palvelun tuottajan tietoon palveluprosessista sekä asiakkaan tarpeita tyydyttävistä ratkaisuista. (Virtanen ym. 2011, 36.)

Haasteellista kehittämistyössä oli myös yhteisen konsensuksen muodostaminen kokemusasiantuntijoiden sekä ammatillisten asiantuntijoiden joissakin kohdissa eroavista näkemyksistä. Palautelomakkeen kysymyksen 11 tarpeellisuudesta ammatilliset ja kokemusasiantuntijat olivat eri mieltä. Kysymyksessä kysyttiin lapsen/lapsien huomioimisesta, jos he olivat tapaamisessa mukana. Kokemusasiantuntijoiden mukaan kysymys oli erittäin tärkeä ja hyvin tärkeä. Ammatillisista asiantuntijoista kyseenalaisti kysymyksen tarpeellisuuden, osasta se oli tarpeellinen kysymys. Kehittäjänä jouduin pohtimaan, kenen mielipidettä kuuntelen. Jätin kysymyksen lomakkeeseen, koska kysymys tukee lapsen äänen kuulumista tapaamisissa ja lapsen osallisuuden vahvistamista vanhempien avioeroprosessin keskellä. Vaikka lapsi ei ole lain mukaan osallinen vanhempiensa erossa, lapsen osallisuus lapsen mielipiteen selvittäminen tarvittaessa lisää lastenvalvojien tarjoamien palveluiden asiakaslähtöisyyttä.

Vaikka työssä mielestäni toteutuivat hyvin asiakaslähtöisen kehittämistoiminnan periaatteet, mietin oliko kokemusasiantuntijoiden määrä riittävä. Jos asiantuntijoita olisi ollut enemmän, kehittämistoiminnassa olisi voinut löytyä vielä enemmän uusia näkökulmia. Myös kehittämissyklarisen suhteellisen nopea aika-taulu saattoi vaikuttaa näkökulmien löytymiseen. Kehittämistyötä arvioitaessa huomioitavaa oli myös oma aloitteleva roolini kehittämisprosessin läpiviejänä. Yllättävissä tilanteissa, kuten lomakkeen testaamiseen liittyvissä ongelmissa, tarvitsin ohjaajan tukea työn eteenpäin viemisessä.

Kysymyksiin, vastaavatko olemassa olevat palvelut erotilanteessa olevien parien ja perheiden tarpeita ja millaisia palveluita kaivattaisiin erotilanteessa lastenvalvojilta lisää, ei tästä kehittämistyöstä saada suoraa vastausta. Vastauksia näihin kysymyksiin antaa vasta asiakaskyselyn toteuttaminen kehittämistyön tuloksena syntyneellä kyselylomakkeella. Kyselylomakkeella saadaan selvyyttä myös siihen, että millä tasolla palvelut ovat tällä hetkellä ja kuinka niitä voitaisiin parantaa tulevaisuudessa. Kyselylomakkeen testaus, käyttö ja

käytännöksi vakiinnuttaminen sekä malliksi yleistäminen jäävät organisaation omaksi kehittämistehtäväksi.

Työn tilaajataho sekä minä kehittäjänä suunnittelimme aluksi laajempaa näkökulmaa kehitystyöhön. Alun perin tavoitteena oli toteuttaa myös tutkimuksellinen osio ja saada sitä kautta lisää vastauksia perheoikeudellisten palveluiden riittävydestä ja laadusta. Asiakslähtöinen kehittäminen vaatisi kuitenkin enemmän aikaa ja resursseja. Perinteisellä asiakaskeskeisellä kehittämistavalla työhön olisi saatu mukaan myös tutkimuksellinen osio, mutta silloin asiakslähtöisyys olisi unohtunut kehitystyöstä.

Organisaation asiakslähtöisyyden kehittämisessä on otettu askeleita eteenpäin ottamalla asiakkaat mukaan palveluiden kehittämiseen ja niiden suunnitteluun. Asiakas- ja palveluymmärrys ovat kehittyneet tämän kehittämistyön aikana kokemusasiantuntijoiden näkökulmien huomioimisena sekä yhteiskehittämisen tuloksena. Molemmat asiantuntija ryhmät oppivat toisiltaan. Myös asiakkaan ja palveluntuottajan välinen dialogi lisääntyi.

5.4 Johtopäätökset

Asiakslähtöinen asiakaskysely syntyy kuuntelemalla asiakkaan ääntä palveluiden suunnittelussa ja yhdistämällä palvelun tuottajan laaja tieto asiakkaasta ja asiakkaan tarpeista (ts. asiakasymmärrys) sekä asiakkaalla olevat käsitys ja informaatio tarjolla olevista palveluista (ts. palveluymmärrys). Asiakkaan osallistuminen palveluiden suunnitteluun on mahdollistettava palveluiden tuotantotapoja kehittämällä ja tarjoamalla asiakkaan osallistumiselle erilaisia väyliä, keinoja ja mahdollisuuksia. Pelkästään asiakkaan äänen kuuluminen kehittämisessä ei riitä. Myös sosiaali- ja terveysalalla palveluiden kehittämisessä ollaan siirtymässä käyttäjälähtöisiin kehittämismuotoihin. Tällaisia käyttäjälähtöisiä kehittämismuotoja, joiden avulla syvennetään palveluntuottajan asiakasymmärrystä, ovat erilaiset käyttäjä- ja asiakkuustutkimukset. Myös tässä työssä käytetty Delfoi-menetelmä soveltuu hyvin tähän tarkoitukseen. Kehittäjät tarvitsevat tietoa asiakkaiden tarpeista syventääkseen asiakasymmärrystään. Asiakasymmärryksen syventäminen vaatii palvelun kehittämistä hyödyntäviä päätöksiä sekä tiedonhallintaa ja olennaisen asiakastiedon erottamista. (Virtanen ym. 2011, 59.)

Kehittämistyön teoriasta käy ilmi, että asiakaslähtöinen kehittämisote lisää sosiaali- ja terveyspalvelujen kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta sekä parantaa palvelun laatua. Kehittäminen on pitkäjänteistä ja tulevaisuuteen suuntautuvaa toimintaa. Palveluiden ja organisaation toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi vaatii aikaa ja sitoutumista organisaation työntekijöiltä sekä johdolta. (Virtanen ym. 2011, 58–59.)

Riskitekijänä asiakaslähtöisyydessä on, että asiakkaan näkökulma unohtuu ja kehittäminen tapahtuu organisaation tarpeiden mukaisesti. Tässä kehittämissä työssä asiakas pyrittiin pitämään kehittämisprosessin keskiössä. Jos asiakas unohdetaan kehittämistyössä, saattaa olla vaarana että palveluiden kehittämisessä ei oteta aidosti huomioon eikä tyydytetä asiakkaan todellisia tarpeita. (Virtanen ym. 2011, 58.)

Asiakaslähtöisen kehittämisen on kohdistuttava kokonaisvaltaisesti koko organisaatioon. Asiakaslähtöisyys ei ole mikään itsestäänselvyys. Kehitystyön parhaimmat puolet voidaan nähdä, kun kehitys kohdistuu jonkin asiakasryhmän palveluihin kokonaisen palveluketjun läpi. Kehittäminen voidaan nähdä pienten parannusten sarjana olemassa oleviin palveluiden prosesseihin. Asiakasnäkökulmasta asiakaslähtöisyydessä on kyse kohtaamisesta sekä kuuntelemisesta eli asiakkaan aidosta kohtaamisesta. (Virtanen ym. 2011, 60.)

6 POHDINTAA

Perheoikeudelliset palvelut ja asiakaslähtöisyys olivat minulle ennen tätä opinnäytetyötä melko vieras aihe. Aavistelin jo työn alussa, että aihe olisi mielenkiintoinen, mutta haasteellinen. Aiheen ja alan uutuuden ja outouden vuoksi aiheen teoriaan oli syvennyttävä perusteellisesti.

Opinnäytetyö-prosessini käynnistyi keväällä 2015. Syksyllä 2015 rakensin ensimmäisen version tutkimussuunnitelmasta. Kirjoittamis- ja kehittämisprosessi tapahtui neljän kuukauden aikana keväällä ja kesällä 2016. Opinnäytetyön kirjoittaminen täysipäiväisesti osoittautui välillä hyvin haastavaksi. Työ oli ajatuksissani jatkuvasti. Välillä oli kuitenkin hyvä antaa aikaa ja suunnata huomio täysin muualle. Kirjoittaminen tuntui taas pienen tauon jälkeen helpommalta ja kehittämiseen ja omaan tekstiin löytyi uusia näkökulmia. Opinnäytetyön teke-

minen yksin oli sekä palkitsevaa että stressaavaa. Usein olisin halunnut jostakin asiasta myös jonkun toisen mielipiteen ja pallotella erilaisia näkökulmia edestakaisin jonkun toisen kanssa. Tämä olisi voinut olla myös kehittämistyön kannalta hedelmällisempää. Toisaalta tämän opinnäytetyön kirjoittaminen yksin on opettanut luottamaan omiin ajatuksiin, näkökulmiin sekä harkintakykyyn. Olen itse päättänyt, mitä ja milloin kirjoitan. Itsenäinen työskentely on ollut ajoittain myös hyvin palkitsevaa. Reflektiivinen työote oli työtä kirjoittaessa tarpeellinen. Omien ajatusten ja tekstin kriittinen pohtiminen työllisti kiittävästi.

Kehittämisosprosessin läpivieminen vaati pitkäjänteisyyttä ja kärsivällisyyttä. Aina kaikki ei mennyt suunnitellusti vaan täytyy keksiä uusia lähestymistapoja ja ratkaisuja ilmi tulleisiin ongelmiin. Kehittäjänä olen vielä vasta-alkaja, mutta tämä opinnäytetyö syvensi osaamistani tällä saralla. Kehittäminen ei ole enää minulle niin suuri mörkö kuin se aikaisemmin oli. Kehittäminen oli aikaisemmin minulle vähän abstrakti käsite. Työn aikana turha mystisyys karisi käsitteen ympäriltä. Kehittäminen vaati resursseja ja panostusta asiaan. Kehittämisaaminen on olennainen osa sosionomin taitoja työelämässä.

Asiakaslähtöisyys käsitteenä on monimuotoinen, ja sille oli vaikea löytää yksiselitteistä määritelmää. Asiakaslähtöisyys ei ole myöskään missään organisaatiossa mikään itsestäänselvyys, asiakaslähtöisyys saattaa jäädä pelkäksi sanahelinäksi. Sosiaali- ja terveysalan uudistusten myötä asiakaslähtöisyys on hyvin ajankohtainen aihe. Itselleni päällimmäiseksi ajatukseksi asiakaslähtöisestä ajattelutavasta jää asiakkaan aito kuunteleminen ja kohtaaminen. Ajatukset asiakkaan ihmisarvon ja oman elämän asiantuntijuuden kunnioittamisesta sopivat todella hyvin sosionomin etiikkaan ja maailmankuvaan.

Haasteellista oli omien näkemysten ja työn tilaajan näkemysten yhdistäminen sellaiseksi kokonaisuudeksi, että se tyydyttäisi työn kaikkien osapuolten odotukset ja näkemykset kehittämisosprosessin lopputuloksesta. Lastenvalvojien työhön tutustuminen käytännössä olisi varmasti tehnyt aiheeseen sisään pääsemisestä helpompaa. Ulkopuolisena olemisesta on omat hyötynsä ja haittansa kehittämisosprosessin läpiviemisessä.

Kehittämisen lopputuloksena syntyneeseen asiakaspalaute-lomakkeeseen olen työtilaaja tahon kanssa tyytyväinen. Asiakaspalaute-lomake on moni-

puolinen ja pitkälle kehitetty. Asiakslähtöisyyteen perustuva suunnittelu kannatti. Lomakkeeseen löytyi täysin uusia ja erilaisia näkökulmia ja teemoja, jotka olisivat jääneet piiloon perinteisellä asiakaskeisellä suunnittelulla. Teoria ja kehittämisprosessin kuvaus tukevat hyvin toisiaan.

Mielenkiintoinen lisä opinnäytetyöhön olisi ollut asiakaspalautteen kerääminen lomakkeen avulla, lomakkeen toimivuuden testaaminen käytännössä sekä selvitys siitä, pystyykö tällaisen asiakaskyselyn avulla syventämään organisaation asiakas- ja palveluymmärrystä. Lomakkeen rakenne on mietitty siten, että kyselyn pystyy helposti toteuttamaan esim. Webropol-kyselynä. Tässä voisi olla uusi opinnäytetyö aihe jollekin.

LÄHTEET

Adoptiolaki 20.1.2012/22.

Anttila, P. Delfoi-menetelmä. Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi. Virtuaali ammattikorkeakoulu. Saatavissa:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464144782/1194348561062/1194356475263.html> [viitattu 15.4.2016].

Arki, arvot, elämä, etiikka. 2013. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavissa:

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf [viitattu 28.4.2016].

Borg, S. 2011. Postikyselyaineiston kokoaminen. KvantiMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Päivitetty 2.9.2011. Saatavissa:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html#saatteet> [viitattu 2.5.2016].

Delfoin eteneminen. Suomen sosiaali ja terveys ry. Saatavissa:

<http://www.soste.fi/media/arvioinnin-tietopankki/delfoi.pdf> [viitattu 19.4.2016].

Haavisto, V., Bergman-Pyykkönen, M. & Karvinen-Niinikoski, S. 2014. Perheasioiden sovittelun uudet tuulet. Helsinki: Unigrafia.

Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntija toiminnasta. Helsinki: Unigrafia Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Hjelt, Y. 2016. Uusi isyyslaki helpottaa isyyden tunnustamista ja parantaa lapsen oikeuksia. Ylen kotimaan uutiset 4.1.2016. Saatavissa:

http://yle.fi/uutiset/uusi_isyyslaki_helpottaa_isyyden_tunnustamista_ja_parantaa_lapsen_oikeuksia/8564816 [viitattu 25.4.2016].

Innokylän uudistettu innovaatiomalli. 2015. PowerPoint-esitys. Innokylä. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/verkosto448021/innokylan-innovaatiomalli/-/kommentointi/muokkaa/1/0/0> [viitattu 16.4.2016].

Isyyden tunnustamisen vahvistaminen. Maistraatit. Saatavissa: http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/kotikunta_ja_vaestotiedot/Isyyden-tunnustamisen-vahvistaminen/ [viitattu 27.4.2016].

Isyyslaki 13.1.2015/11.

Järnström, S. 2011. ”En tiedä, mitä ne ajattelee mun kohtalokseni.” Etnografisen tutkimus asiakkuudesta ja asiakaslähtöisyydestä geriatrisessa sairaalassa. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Karttunen, R. 2010. Isän ja äidin välissä. Lapsen kuulemisen psykologinen kehys huolto ja tapaamisriidoissa. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Kaupunkistrategia 2014–2020. Kouvolan kaupunki. Saatavissa: http://www.kouvola.fi/material/attachments/newfolder_196/newfolder_7/YZB5keLq1/kaupunkistrategia2013web.pdf [viitattu 31.3.2016].

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti Tesso. Saatavissa: <http://tesso.fi/artikkeli/asiakaslaittoisyys-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa> [viitattu 29.9.2015].

Kiiski, J. 2011. Suomalainen avioero 2000-luvun alussa. Miksi avioliitto puretaan, miten ero koetaan ja miten siitä selviydytään? Joensuu: Kopijyvä Oy.

Koivisto, J. 2015. Innokylän innovaatiomalli. Innokylä. Päivitetty 8.9.2015. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/verkosto448021/innokylan-innovaatiomalli/-/commentointi/muokkaa/1/0/0> [viitattu 16.4.2016].

Koivuniemi, K. & Simonen, K. 2012. Kohti asiakkuutta. Ihmistä arvostava terveydenhuolto. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kontula, O. 2013. Yhdessä vai erikseen? Tutkimus suomalaisten parisuhteiden vahvuuksista, ristiriidoista ja erojen syistä. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.

Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P. & Rotko, T. 2014. Kokeemukset käyttöön. Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Kuntalaki 10.4.2015/410.

Kähkönen, E. 2013. Palvelumuotoilua asiakkaan ehdoilla. Sosiaali- ja terveyspoliittinen aikakauslehti Tesso. Saatavissa: http://tesso.fi/artikkeli/palvelumuotoilua_asiakkaan_ehdoilla [viitattu 4.4.2016].

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.

Laki lapsen elatuksesta 5.9.1975/704.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983 /361.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272.

Lapsiperheiden kotipalvelu. 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 1.9.2015. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelu> [viitattu 12.5.2016].

Lastenvalvojat. 2016. Helsingin kaupunki. Päivitetty 25.2.2016. Saatavissa: <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/perheoikeudelliset-asiat/lastenvalvojat/> [viitattu 27.4.2016].

Leväsluoto, J. & Kivisaari, S. 2012. Kohti asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumalleja. Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy. Saatavissa: <http://www.vtt.fi/inf/pdf/technology/2012/T62.pdf> [viitattu 1.4.2016]

Lindberg, A. 2013. Eväitä arviointiin sosiaali- ja terveysjärjestöissä. Suomen mielenterveysseura. Saatavissa: http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/horisontti_evaita_arviointiin_0114_0.pdf [viitattu 15.4.2016].

Miettinen, A. & Salo, J. Avioerot. Väestöliitto. Saatavissa:

http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/parisuhteet_ja_seksuaalisuus/avioerot/et_ja_seksuaalisuus/avioerot/ [viitattu 12.4.2016].

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Norlamo-Saramäki, T. 2009. Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Licensiaatin-tutkimus. Helsingin yliopisto.

Nystén, T. 2015. Parisuhteen juridiikka. Viro: Meedia Zone OÜ.

Närhi, K., Juvonen, T. & Matilainen, S. 2014. Nuorten ääni kuuluviin. Teoksessa Osallisuuden jäljillä, toim. Pyykkönen, A. & Jämsén, A., sivut 130-150.

Ottolapsineuvonta. 2015. Kouvolan kaupungin perusturva. Saatavissa:

<http://www.kouvola.fi/material/attachments/intranet/perusturva/esitteet/x4PRb9uuhp/Ottolapsineuvonta-bleedit.pdf> [viitattu 17.4.2016].

Perheoikeudellisen yksikön tilasto sopimuksista, isyyksistä, annetuista lausunnoista ja asiakastapaamisista 2009-2/2015. 2015. Tutumiskäynti 3 /2015.

Perheoikeudelliset asiat. 2016. Helsingin kaupunki. Päivitetty 28.4.2016. Saatavissa: <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/perheoikeudelliset-asiat/> [viitattu 29.4.2016].

Perheoikeudelliset palvelut erotilanteessa. 2015. Kouvolan kaupungin perusturva. Saatavissa:

<http://www.kouvola.fi/material/attachments/intranet/perusturva/esitteet/ykeRDV78X/Perheoikpalveluterotilanteessa-bleedit.pdf> [viitattu 12.4.2016].

Pettilä, U. & Yli-Marttila, L. 1999. Eron vaiheet. Kirja eroaville ja eroavien auttajille. Smedjebacken: Fälth & Hässler AB.

Pieviläinen, H. 2014. Vastaamalla voi vaikuttaa! Teoksessa: Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä, s. 122–129.

Pieviläinen, H., Pyykkönen, A. & Saukkonen, T. 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Osallisuushanke

Salli. Saatavilla <http://www.pksotu.fi/osallisuushanke-salli-2/> [viitattu 14.4.2016].

Pohjanpää, K. 2013. Sateenkaariperheet tuovat väriä tilastoihin. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 3/2013. Tilastokeskus. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2013/art_2013-09-23_001.html?s=0 [viitattu 12.4.2016].

Seikula, S. 2014. Vanhempien eron kokeneiden lasten perhesuhteet – osallisuuden ja toimijuuden mahdollisuudet. Pro gradu-tutkielma. Lapin yliopisto. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Stenvall, J. & Virtanen P. 2012. Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: AS Pakett.

STM. 2012a. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2012–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Tampere: Juvenes Print Oy.

STM. 2012b. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2012–2015 toimeenpanosuunnitelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112147/URN%3aNB%3afi-fe201504224670.pdf?sequence=1> [viitattu 4.4.2016].

Taaniia, A. 2014. Määrällisen aineiston kerääminen. Saatavissa: Haaga-Helia ammattikorkeakoulun internetsivut. Saatavissa: <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf> [viitattu 1.5.2016].

Tanskanen, A. 2014. Palautteella paremmaksi. Teoksessa: Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä, s. 110–121.

Teitittely. Oletteko kokeillut tätä? Kotimaisten kielten keskuksen internetsivut. Saatavissa: <http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/ohje/518> [12.5.2016].

Tulevaisuudentutkimus menetelmäkorttipakka. Ello-hanke. Saatavissa: ellohanke.wikispaces.com/file/view/TUTU-menetelmäkortit_1.0.docx. [viitattu 19.4.2016].

Tuulanniemi, J. 2015. Palvelumuotoilu osallistuvan innovaatiotoiminnan menetelmänä. Teoksessa: Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) Yhdessä innovoimaan. Osallistuva Innovaatiotoiminta ja sen johtamisen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa, s. 103–117. Tampere: Juvenes Print Oy.

Uotinen, S. 2015. Sosiaali- ja terveydenhuollonhallinto, palveluiden järjestäminen ja tuottaminen. Kunnat.net. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/hallinto-jarjestaminen-tuottaminen/Sivut/default.aspx> [viitattu 27.4.2016].

Vanhemman opas. Tietoa ja tukea lapsiperheen eroon. 2014. Ensi- ja turvakotien liiton esite. Saatavissa: http://www.ejulkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/vanhemman_opas/ [viitattu 7.4.2016].

Varis, T. 2016. ”Jos lapsia on saatu, heistä on pidettävä huolta”. Kaupunkilehti Ankkuri 23.4.2016.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn Lectura Ab.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. Saatavissa: <http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf> [viitattu 30.3.2016].

Väisänen, H. & Pelkonen, I. Eronneisuus lapsiperheissä. Väestöliitto. Saatavissa: http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/perheet/eronneisuus_lapsiperheissa/ [viitattu 12.4.2016].

Arvoisa vastaaja!

Opiskelen Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa sosionomiksi. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on X kaupungin perheoikeudelliset palvelut. Valmis opinnäytetyö löytyy osoitteesta www.theseus.fi

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia vastaavatko lastenvalvojien erotilanteessa tarjoamat palvelut asiakkaiden tarpeita ja millaisia palveluita tällaisessa elämäntilanteessa kaivataan lisää.

Perheoikeudellisessa yksikössä käsitellään lasta koskevia yksityisoikeudellisia sopimus- asioita sekä tehdään olosuhdeselvityksiä oikeuslaitosta varten. Perheoikeudellisten palveluiden lastenvalvojat hoitavat isyysasioita, elatus-, huolto-, ja tapaamissopimusasioita, adoptioneuvontaa ja kansainvälisiä adoptioasioita sekä selvityksen laatimisia tuomioistuimelle lasten huolto- ja tapaamisriidoissa. Myös perheasioiden sovittelu voi kuulua perheoikeudellisissa palveluissa toimivien lastenvalvojien työhön osissa kunnista.

Erotilanteessa vanhemmat neuvottelevat lapsen huoltoa, asumista, tapaamisoikeutta ja elatusta koskevista asioista. Lastenvalvojat auttavat vanhempia pääsemään lapsen edun mukaisiin ratkaisuihin sopimusten tekemisessä. Lastenvalvoja toimii myös näiden sopimusten vahvistajana.

Vastaamalla voitte vaikuttaa perheoikeudellisten palveluiden kehittämiseen. Mielipiteenne ja kehitysehdotuksenne auttavat kehittämään tarjolla olevia palveluita.

Kyselyt käsitellään siten, että vastatessanne kyselyyn luottamuksellisuus ja nimettömyys säilyvät. Kyselyyn voitte vastata xx.xx.2016 mennessä.

Pääsette vastaamaan kyselyyn osoitteessa: webropol.fi/ XXX

Henkilökohtainen tunnuksenne on: XXX

Henkilökohtainen salasananne on: YYY

Kiitos vastauksestanne!

Laura Luukkonen

sosionomiopiskelija

laura.luukkonen@student.kyamk.fi

PERHEOIKEUDELLISET PALVELUT

ASIAKASKYSELY

1. Vastaajan sukupuoli

☐ nainen

☐ mies

2. Vastaajan ikä

☐ 18–29 vuotta

☐ 30–39 vuotta

☐ 40–49 vuotta

☐ 50 vuotta tai yli

3. Kuinka monta alaikäistä lasta perheessänne on?

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5 tai enemmän

4. Kauanko erostanne on kulunut aikaa

☐ alle 6 kuukautta

☐ alle 1 vuosi

☐ 1-2 vuotta

☐ 3-5 vuotta

☐ yli 5 vuotta

5. Oletteko tehnyt lastenvalvojan luona sopimuksia seuraavista asioista?

☐ lapsen huolto

☐ lapsen asuminen

☐ lapsen tapaamisoikeus

☐ lapsen elatus

☐ en mitään näistä palveluista

☐ jotain muuta

Mitä?

6. Mistä saitte tietoa lastenvalvojien palveluista eroon liittyen?

☐ internetistä

☐ perheeltä tai ystäviltä

☐ lehdistä tai esitteistä

☐ jostain muualta

Mistä?

7. Kuinka nopeasti saitte ensimmäisen aikanne lastenvalvojan luo ensimmäisen yhteydenottonne jälkeen?

☐ 1-2 viikossa

☐ 3-4 viikossa

☐ yli kuukauden päästä

☐ pidemmän ajan kuluttua

Kuinka pitkän ajan kuluttua?

☐ en osaa sanoa / en muista

8. Millaisissa asioissa eroonne liittyen toivoitte saavanne apua?

☐ lapsen huoltoon liittyvissä asioissa

☐ lapsen elatukseen liittyvissä asioissa

☐ lapsen asumiseen liittyvissä asioissa

☐ lapsen tapaamisoikeuteen liittyvissä asioissa

☐ muissa asioissa Missä? _____

9. Millaisiin asioihin olisitte eroprosessin aikana kaivanneet enemmän tukea ja apua?

10. Minkälaisia palveluita olisitte kaivannut erotilanteessa lisää?

☐ lastenvalvojien infopiste eroa harkitseville

☐ puhelinneuvontaa

☐ vertaistukiryhmää

☐ internet-sivuja eroa harkitseville

☐ Muuta Mitä? _____

11. Jos lapsi / lapset olivat mukana tapaamisessa, huomioitiinko heidät mielestänne

☐ erittäin hyvin

☐ melko hyvin

☐ melko huonosti

☐ erittäin huonosti

☐ en osaa sanoa

☐ muulla tavalla

Miten?

12. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

Merkitkää mielestänne sopivin vaihtoehto,

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä samaa	Täysin samaa mieltä
Ensimmäisen ajan saaminen onnistui helposti ja vaivattomasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ensimmäinen tapaaminen järjestyi tarpeeksi nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seuraavat tapaamiset järjestyivät joustavasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastenvalvojien puhelinajat ovat riittävät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ohjaus ja neuvonta auttoivat minua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdolliset ristiriitatilanteet hoidettiin ammattitaidolla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapaamisissa oli luottamuksellinen ilmapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vanhempien näkökulmat asioista käsiteltiin tasavertaisina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?
Merkitkää mielestänne sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä samaa	Täysin samaa mieltä
Lastenvalvojien palveluiden sijain- nista ja aukioloajoista on helppo saada tietoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastenvalvojien palveluista on helppo saada tietoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut asiallista kohtelua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle on varattu aikaa riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen voinut osallistua palvelujeni suunnitteluun ja arviointiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saamani palvelu on vastannut tar- peitani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Näkemykseni ja toiveeni otettiin huomioon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auttoivatko lastenvalvojan palvelut teitä eteenpäin ero prosessin käsittelyssä?

- ☐ Eroon liittyvät asiat selkiintyivät paljon
- ☐ Eroon liittyvät asiat selkiintyivät jonkin verran
- ☐ Muutosta ei tapahtunut

☐ En kokenut juurikaan saavani apua erotilanteeseen

☐ En kokenut saavani apua erotilanteeseen laisinkaan

Millaista palautetta tai kehitysehdotuksia haluaisitte antaa perheoikeudellisille palveluille?

Jos haluatte, että lastenvalvoja ottaa henkilökohtaisesti teihin yhteyttä palautteenne johdosta, voitte jättää tähän nimenne, puhelinnumeronne tai sähköpostiosoitteenne.

Kiitos vastauksestanne!